

CHALLENGING THE LIMITS
PROVOKERS

ENCUESTA COINCIDENTAL SUBTE

Septiembre 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 6 al 14 de septiembre 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:

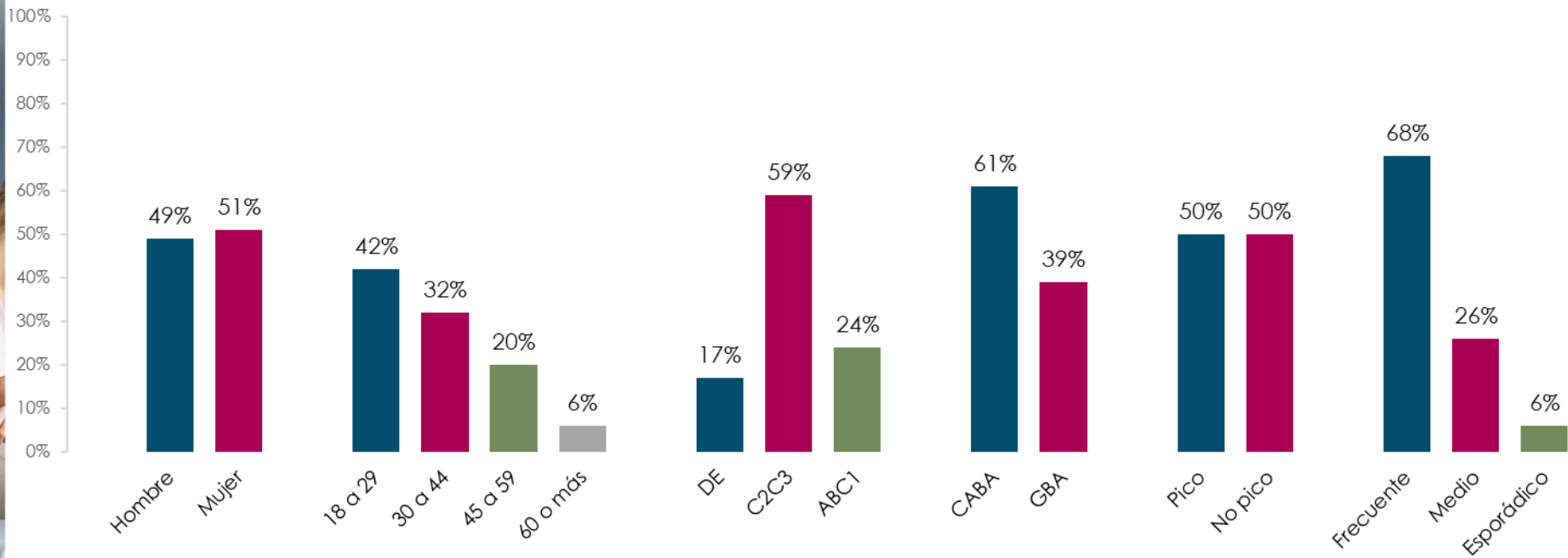
- 1200 casos efectivos («A» 150 casos/ «B» 300 casos/ «C» 150 casos/ «D» 300 casos/ «E» 150 casos / «H» 150 casos). Los datos han sido ponderados por línea de subte.

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 6 al 14 de septiembre 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.
- 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 – Septiembre 2017

Estructura de la muestra

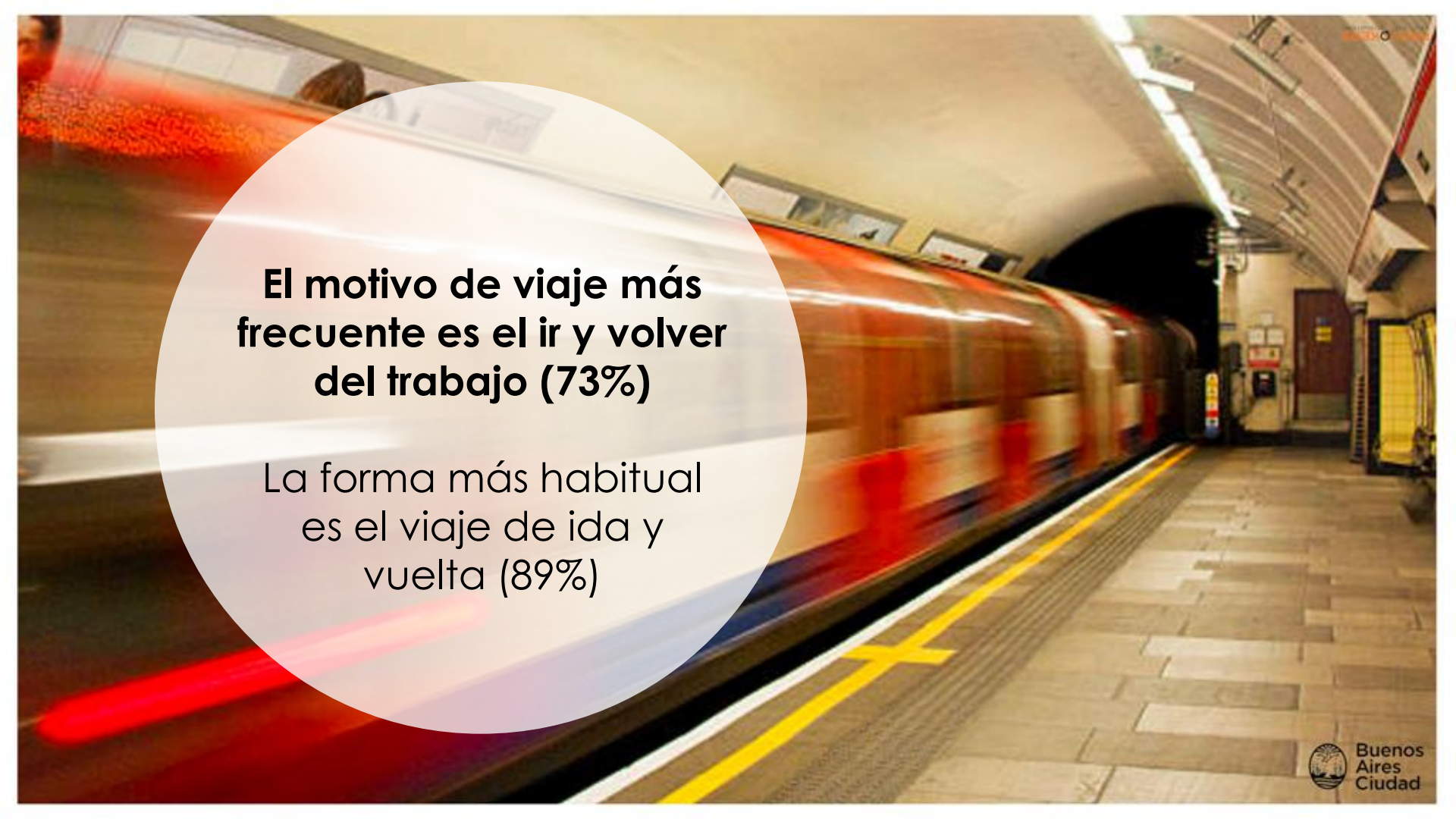


CARACTERÍSTICAS DEL USO DEL SERVICIO



Buenos
Aires
Ciudad



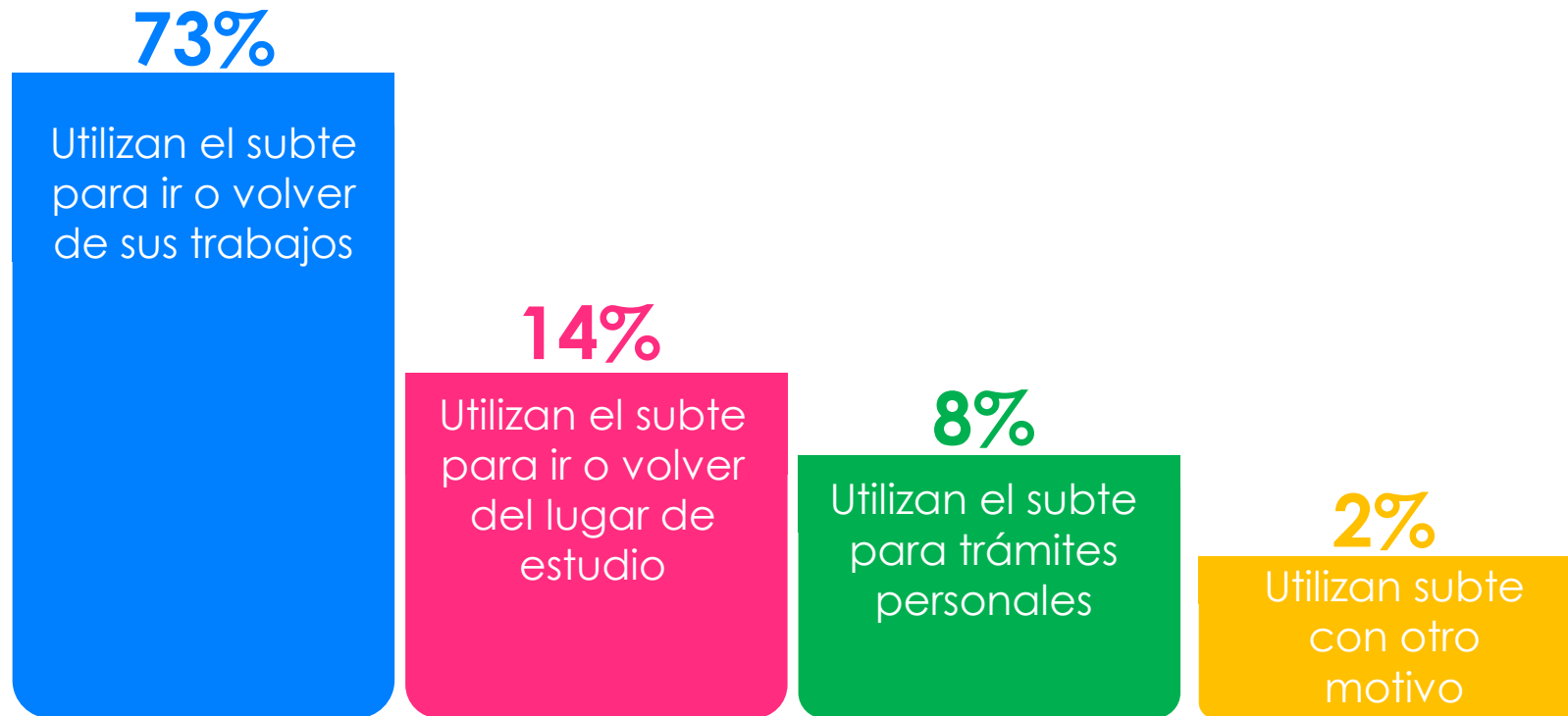


El motivo de viaje más frecuente es el ir y volver del trabajo (73%)

La forma más habitual es el viaje de ida y vuelta (89%)

Motivos del viaje

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



Motivos del viaje - Evolutivo

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

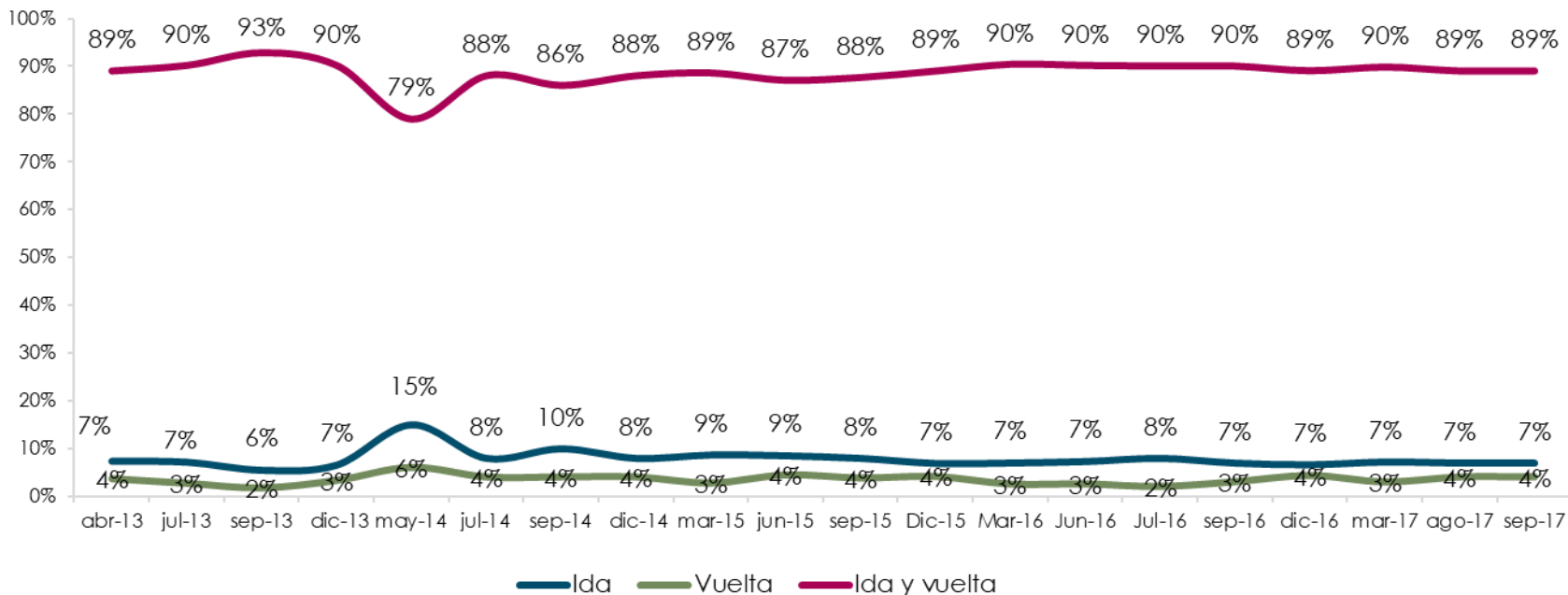
	mar-12	sep-12	abr-13	jul-13	sep-13	dic-13	may-14	jul-14	sep-14	dic-14	mar-15	jun-15	sep-15	dic-15	mar-16	jun-16	sept-16	dic-16	mar-17	Ago-17	Sep-17
Ir o volver del trabajo	75%	77%	74%	72%	71%	75%	74%	77%	73%	80%	79%	76%	75%	78%	76%	71%	75%	80%	80%	76%	73%
Ir o volver del lugar de estudio	6%	8%	11%	11%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

El viaje al/desde el trabajo es la principal razón de uso en todas las mediciones.

Uso habitual - Evolutivo

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

Dif. Sep'17 vs. Abr'13



=

=

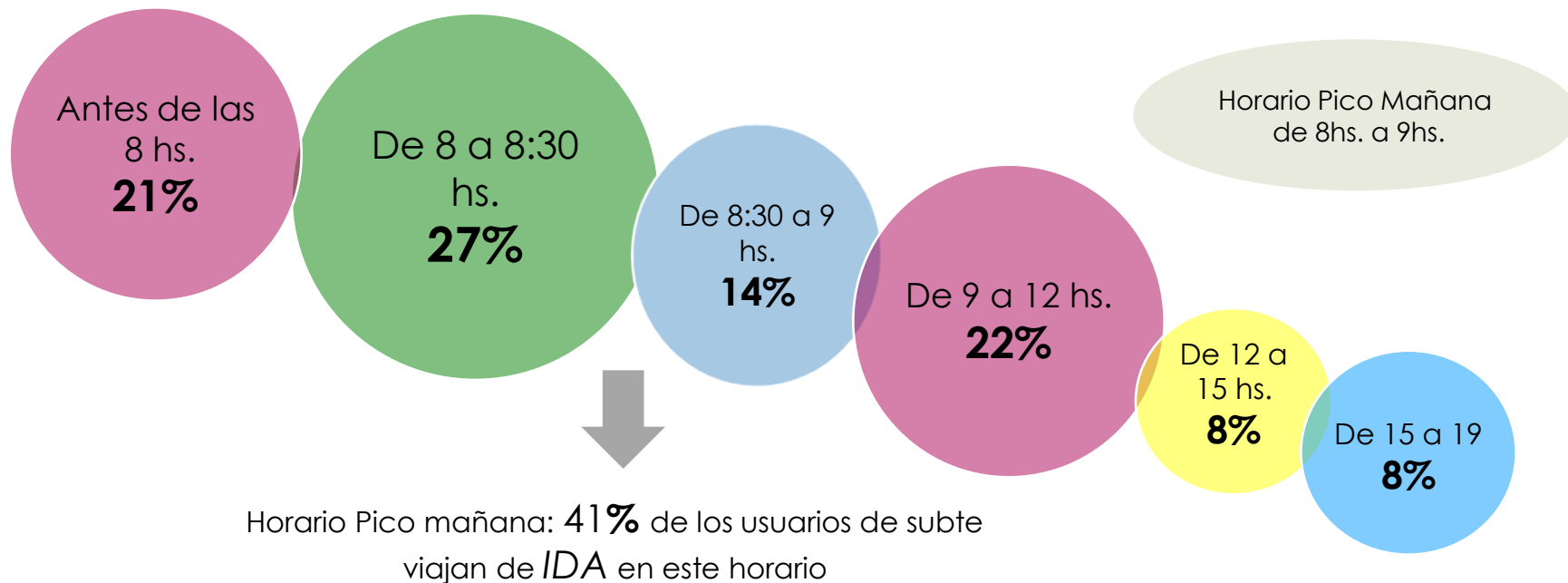
=

— Ida — Vuelta — Ida y vuelta

Para todas las olas el viaje ida & vuelta es el principal uso habitual. La tendencia es estable entre las diferentes olas

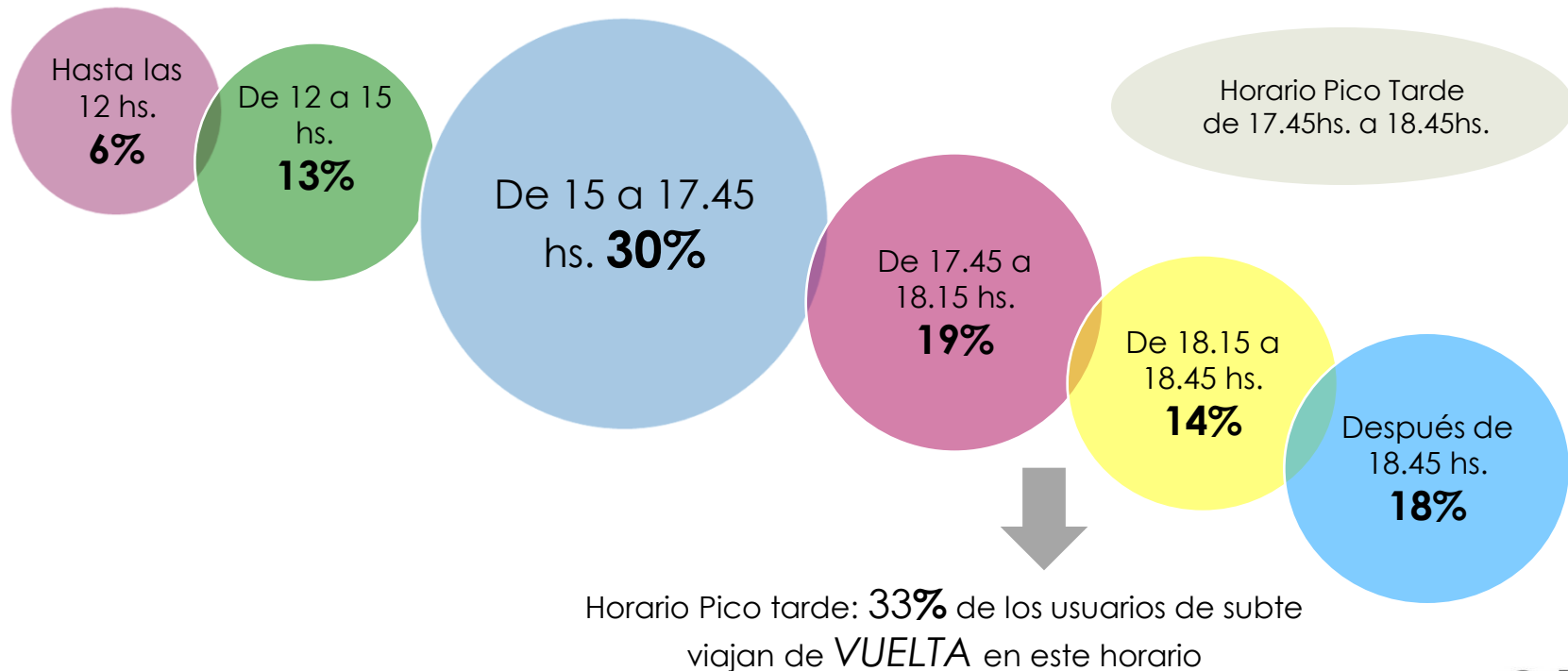
Horarios de Ida

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



Horarios de Vuelta

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

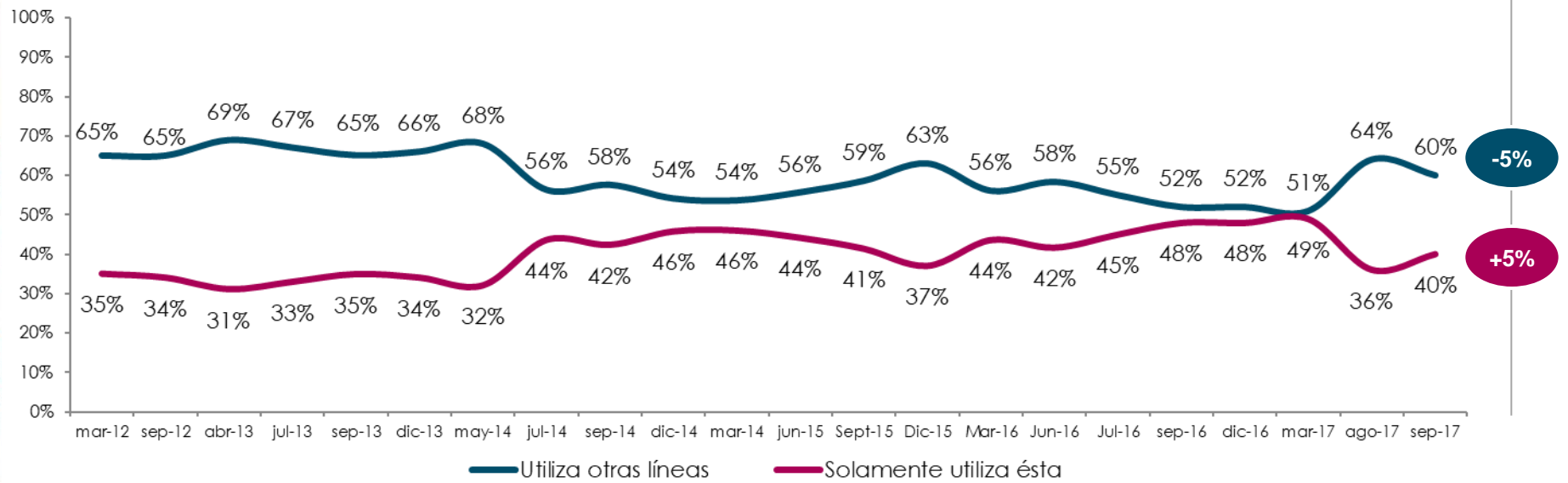


6 de cada 10 son pasajeros habituales de varias líneas.

Uso habitual – Líneas - Evolutivo

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

Dif. Sep'17 vs. Mar'12



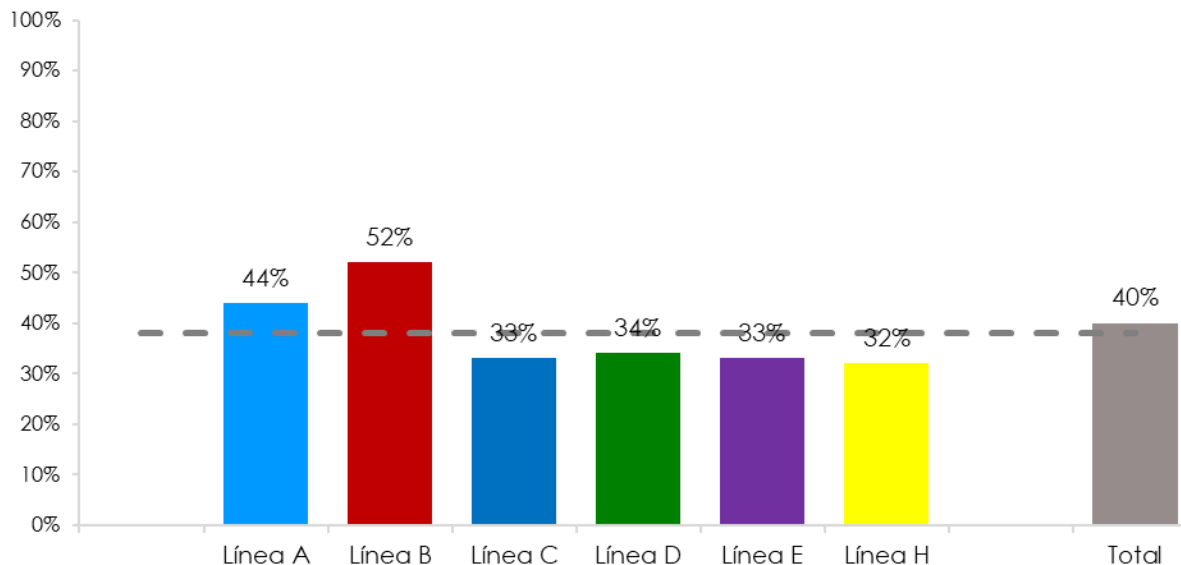
En la mayoría de las mediciones se mantiene con mayor incidencia la proporción de pasajeros que utilizan más de una línea.

Encuesta Coincidental Subte – Septiembre 2017

Uso habitual – Una sola línea

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

Solamente
utilizan ésta
40%

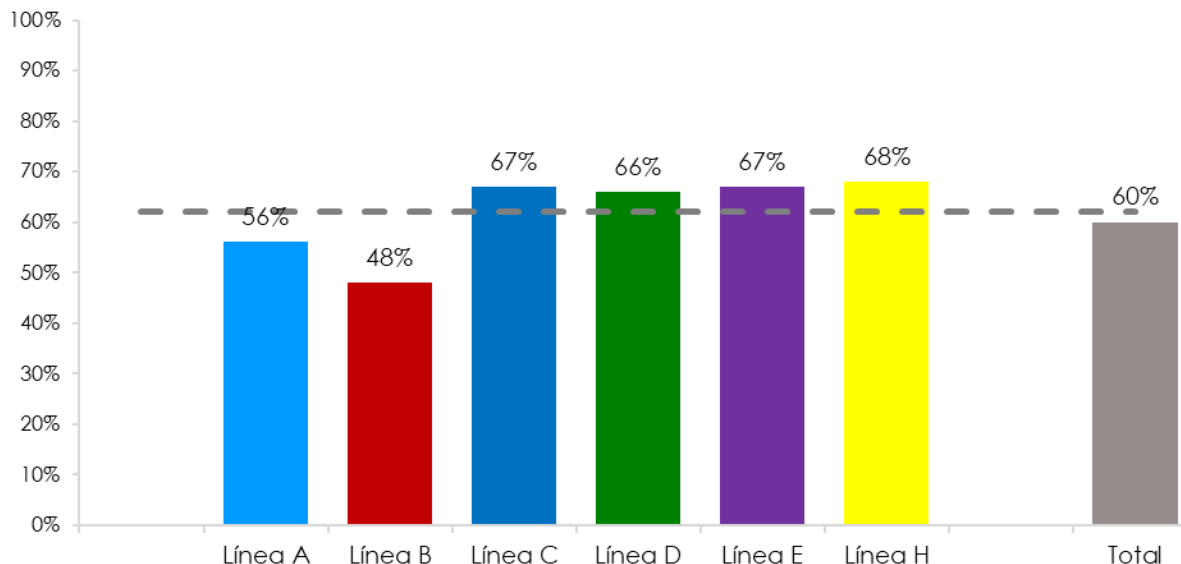



Encuesta Coincidental Subte – Septiembre 2017

Uso habitual – Combina con otras líneas

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

Utiliza otras
líneas
60%



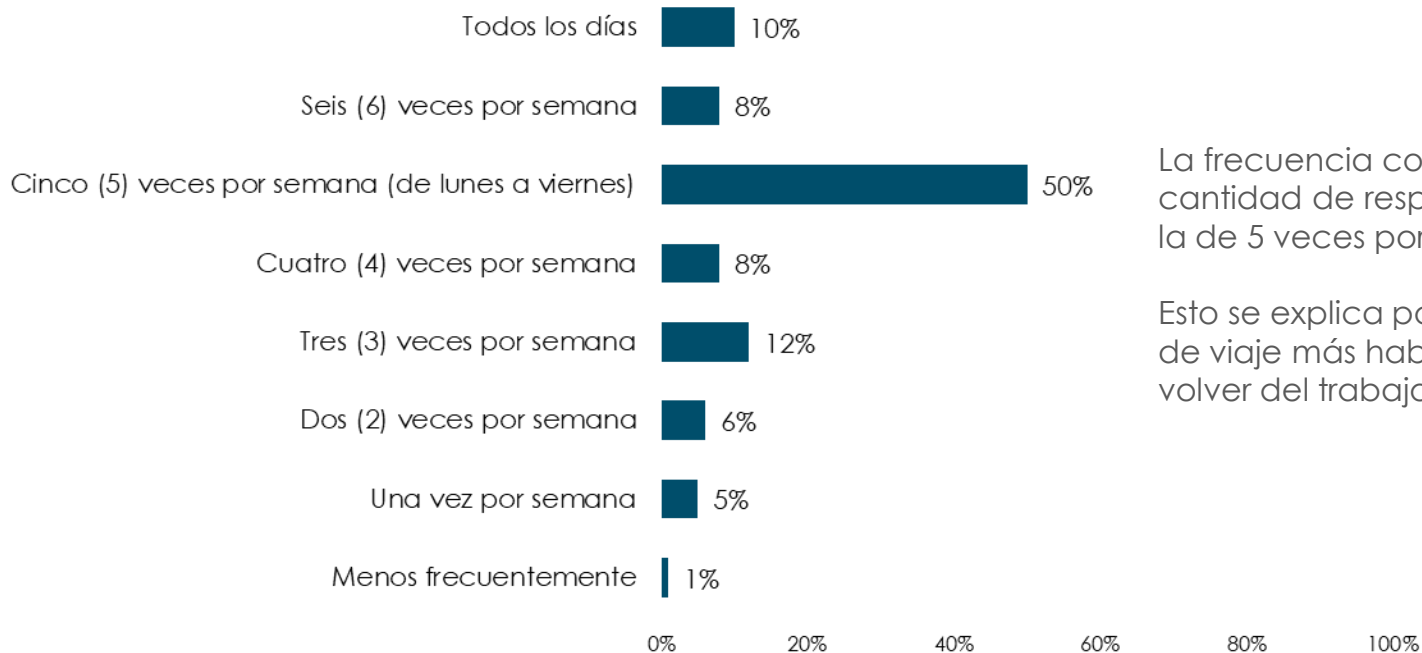


La frecuencia del
viaje es de **5 veces**
por semana (**50%**)

Encuesta Coincidental Subte – Septiembre 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 frecuencia con mayor cantidad de respuesta es la de 5 veces por semana.

Esto se explica por el tipo de viaje más habitual: ir y volver del 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?

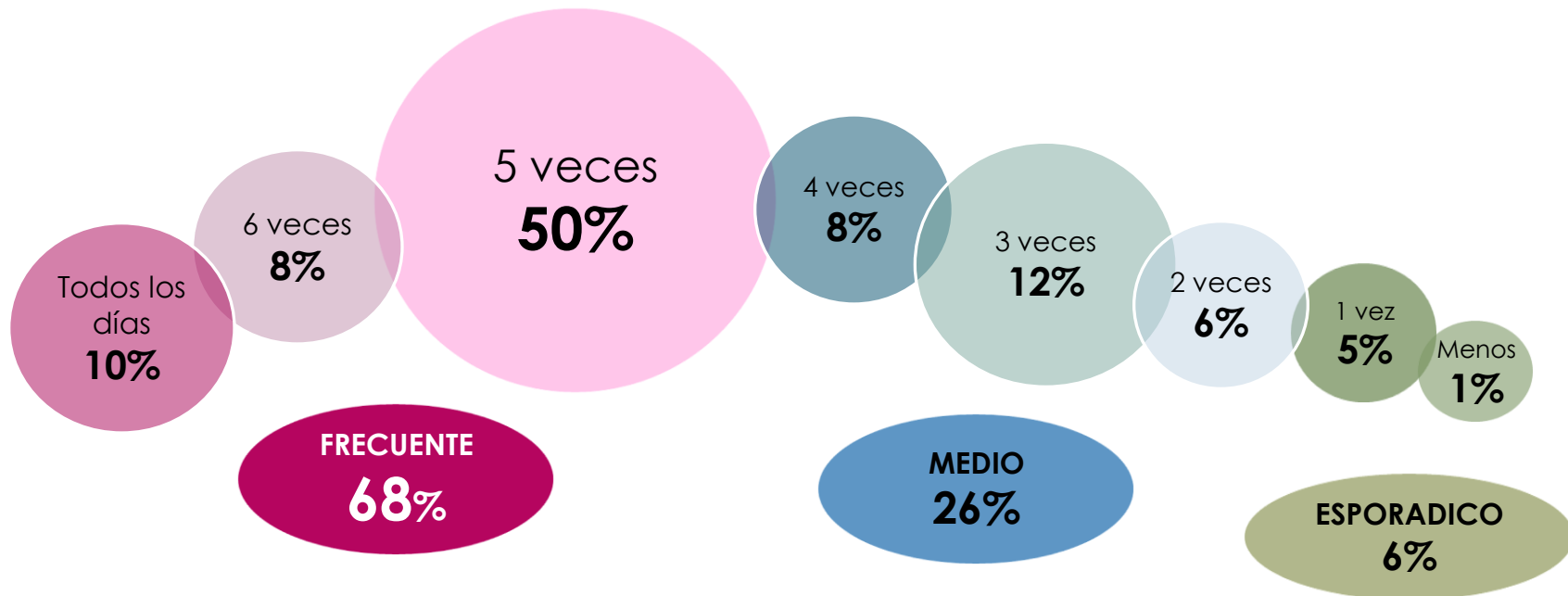
EVOLUTIVO

	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
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%
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%
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%
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%
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%
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%
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%

Encuesta Coincidental Subte – Septiembre 2017

Tipos de usuarios

Según frecuencia de viaje semanal



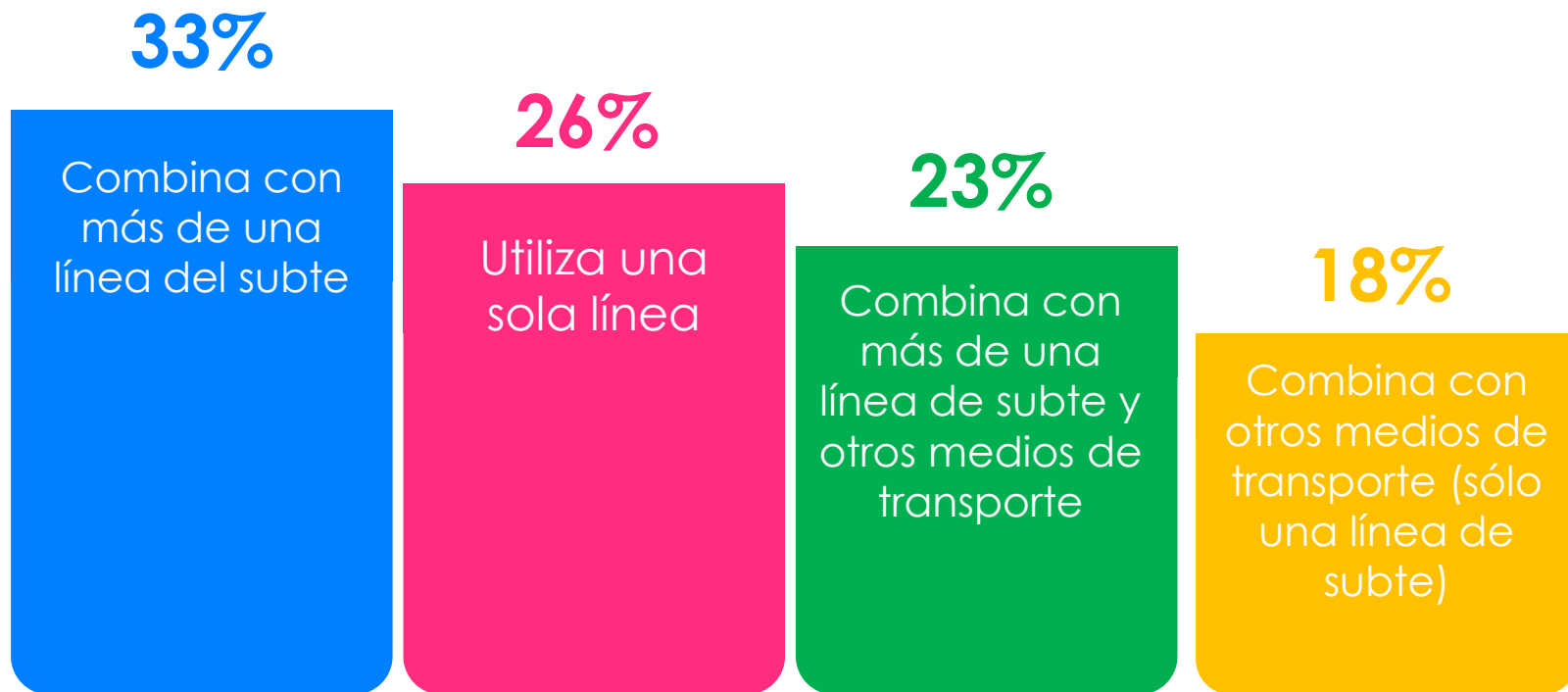
		USUARIO		
		Frecuente	Medio	Esporádico
Base:		824	310	66
SEXO	Masculino	51%	47%	44%
	Femenino	49%	53%	56%
EDAD	18 a 29	42%	42%	41%
	30 a 44	33%	27%	37%
	45 a 59	20%	22%	18%
	60 a 70	5%	9%	4%
NSE	DE	14%	18%	30%
	C2C3	62%	55%	54%
	ABC1	24%	27%	16%
PLAZA	CABA	62%	62%	45%
	GBA	38%	38%	55%
HORARIO	PICO	54%	41%	40%
	NO PICO	46%	59%	60%
LÍNEA	A	17%	17%	17%
	B	23%	26%	20%
	C	17%	13%	28%
	D	25%	30%	14%
	E	8%	7%	11%
	H	10%	7%	10%

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

El 26% de las personas utiliza una única línea (sin combinar con otros medios de transporte)

Combinaciones

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



Combinaciones - Evolutivo

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

EVOLUTIVO

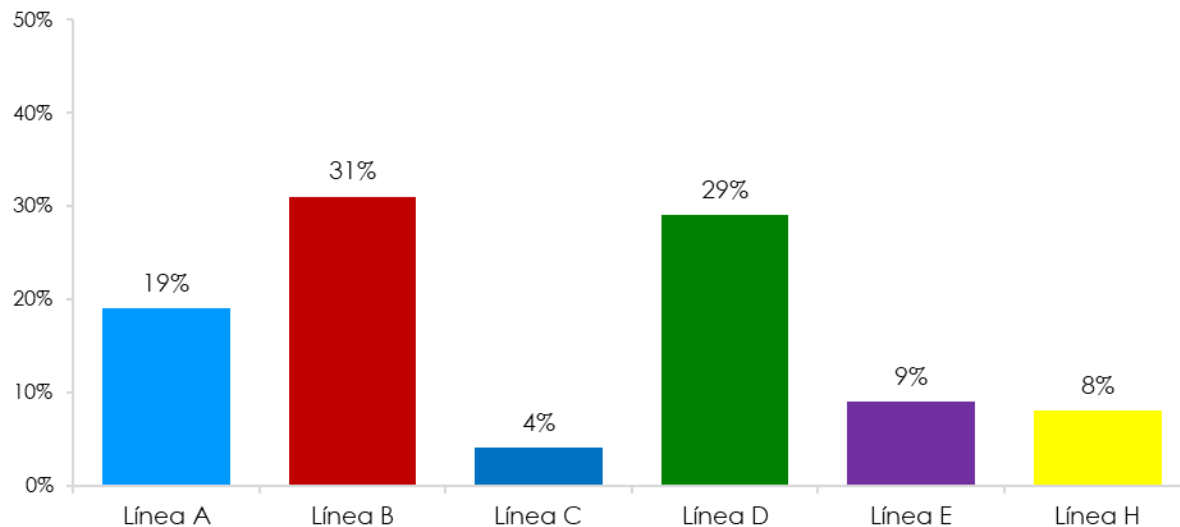
	Utiliza una sola línea	Combina con más de una línea del subte	Combina con otros medios de transporte y sólo una línea de subte	Combina con más de una línea de subte y otros medios de transporte
sep-12	22%	24%	30%	25%
abr-13	23%	27%	25%	25%
jul-13	25%	28%	22%	25%
sep-13	22%	28%	21%	29%
dic-13	22%	36%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

Base: Total entrevistados por ola. Datos Ponderados.

Utiliza solo una línea de subte

26%

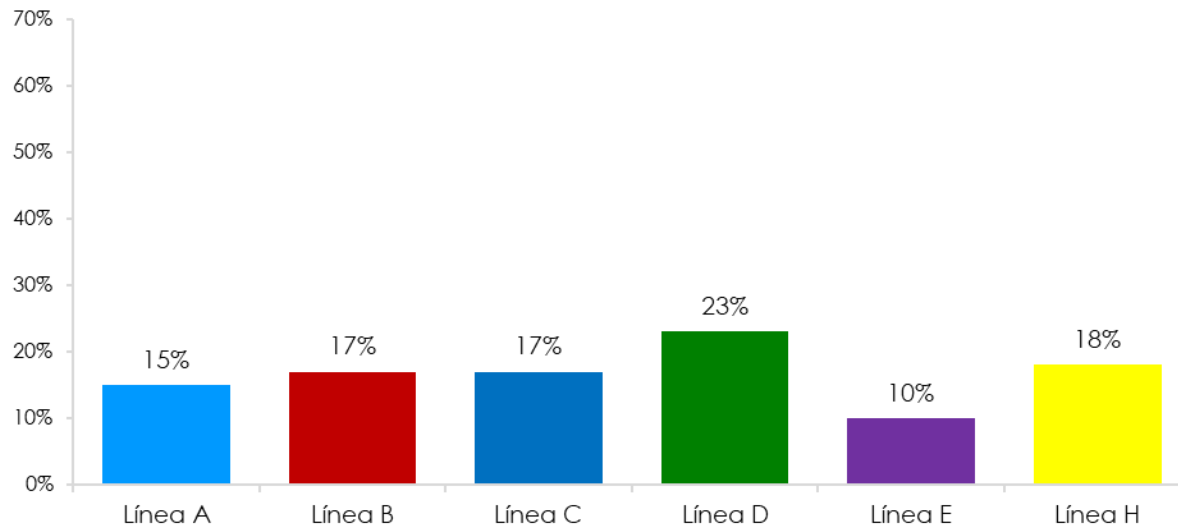
Utiliza sólo una línea de Subte



Combina con otras líneas de subte

33%

Combina con
más de una
línea del subte

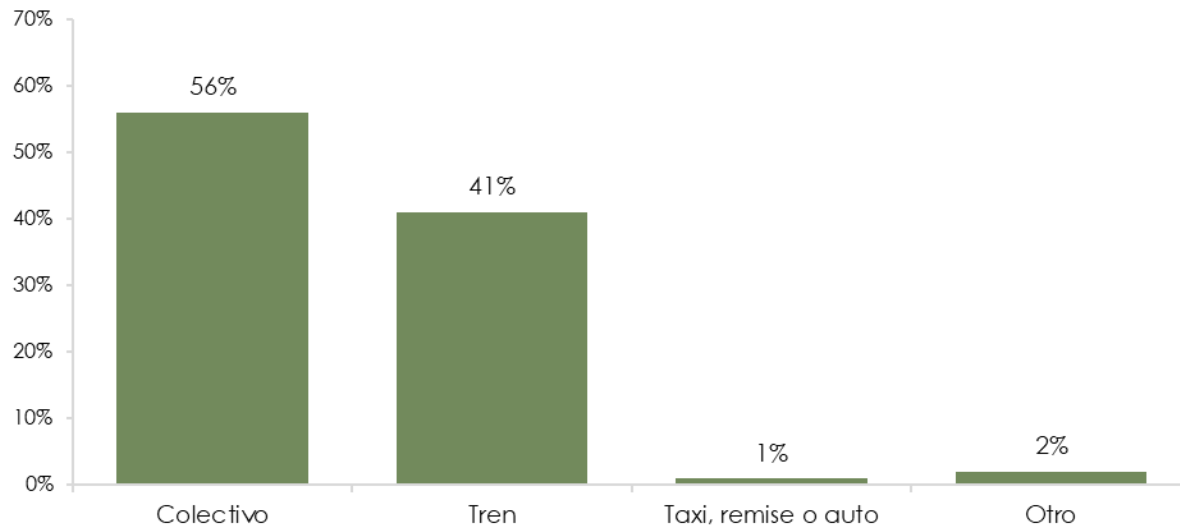


Combina con otros medios de transporte o con más de una línea y otro medio

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?

41%

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 y se mantiene similar a la medición anterior: 68% (mencionan que es muy buena o buena)

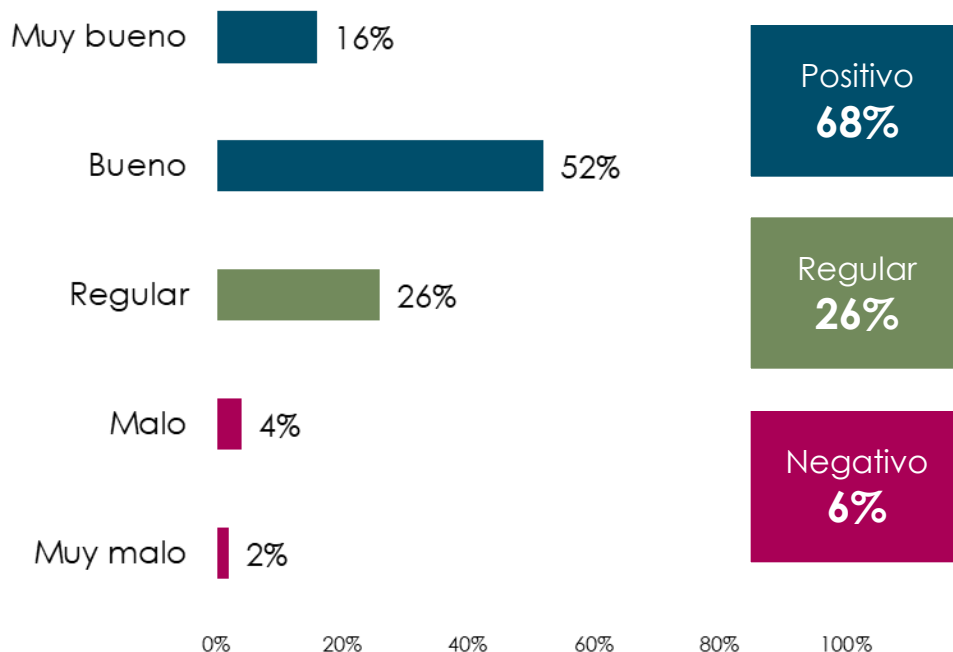
1 de cada 4 pasajeros considera que es regular.

Son pocos los que consideran que es negativo: 6%

Las líneas H y A presentan mejor evaluación

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 su tendencia positiva y presenta un valor similar a la medición pasada.

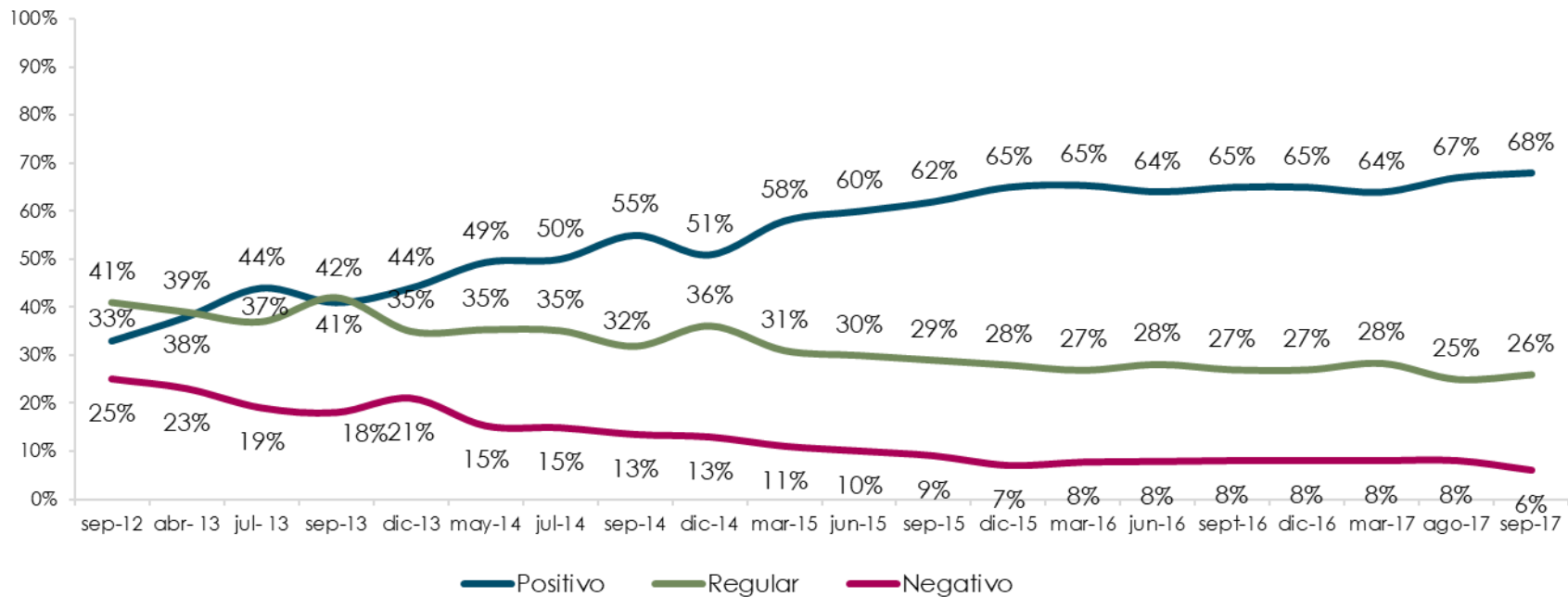
Los más críticos son pocos y se mantienen en una proporción estable: 8%

Encuesta Coincidental Subte – Septiembre 2017

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. Sep'17 vs. Sep'12



+35%

-15%

-19%

Esta última medición arroja un resultado similar a la de agosto 2017. Se mantiene la tendencia a largo plazo de mejora de la evaluación global a costa de la disminución de la evaluación regular.

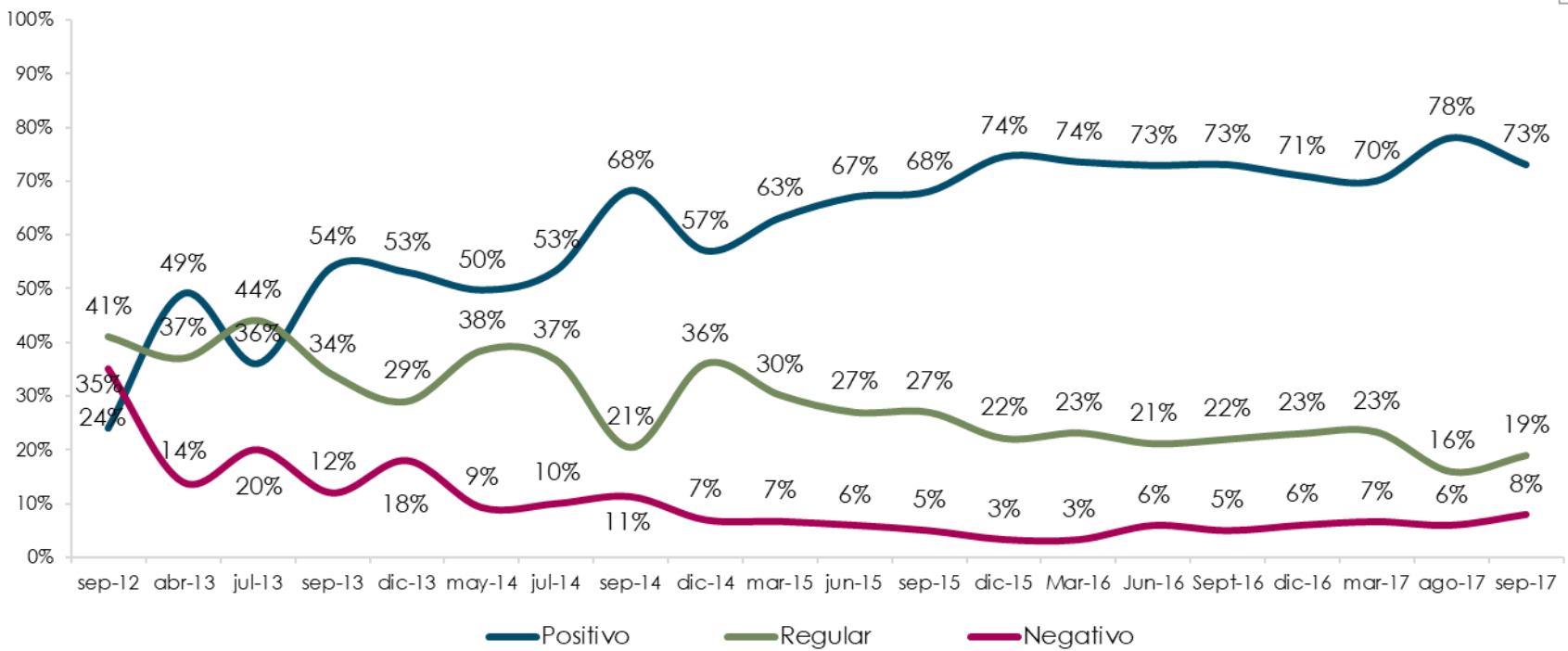
Desde el último año la proporción de los más críticos se mantiene marginal y estable.

Base: Total entrevistados por ola. Datos Ponderados.

Encuesta Coincidental Subte – Septiembre 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. Sep'17 vs. Sep'12

+49%

-22%

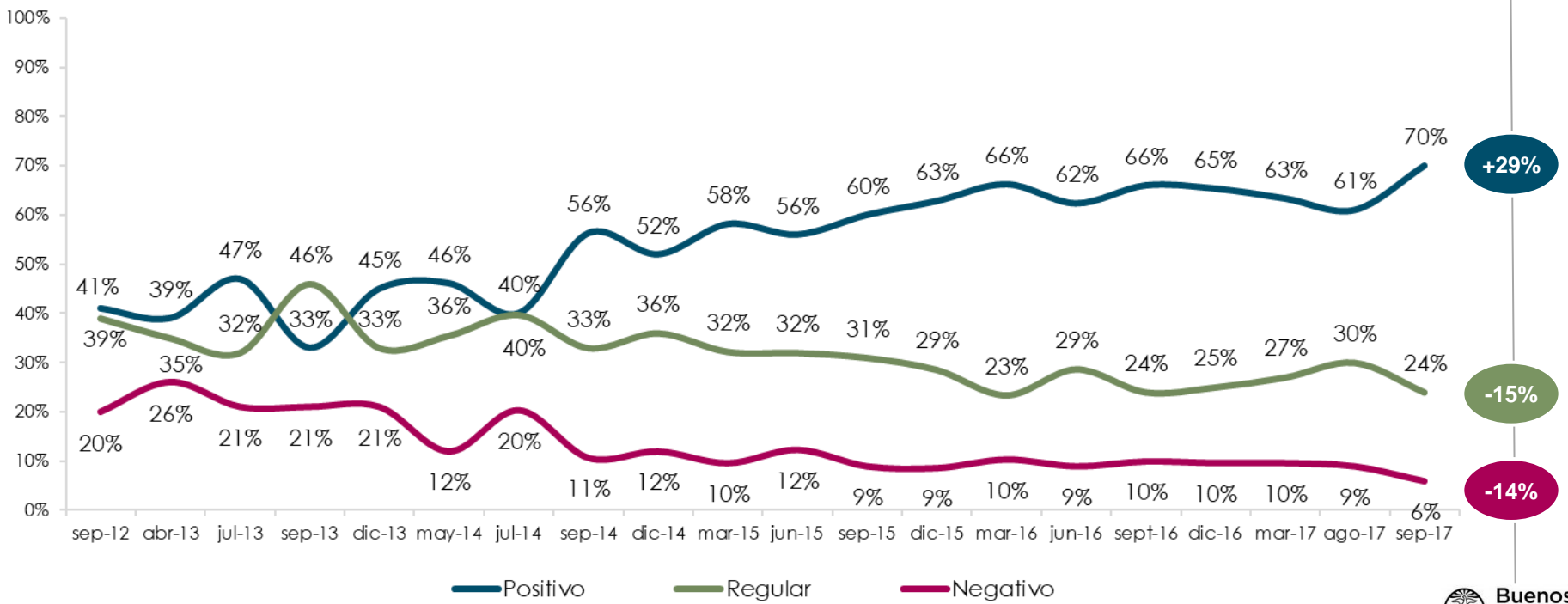
-27%

Encuesta Coincidental Subte – Septiembre 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. Sep'17 vs. Sep'12

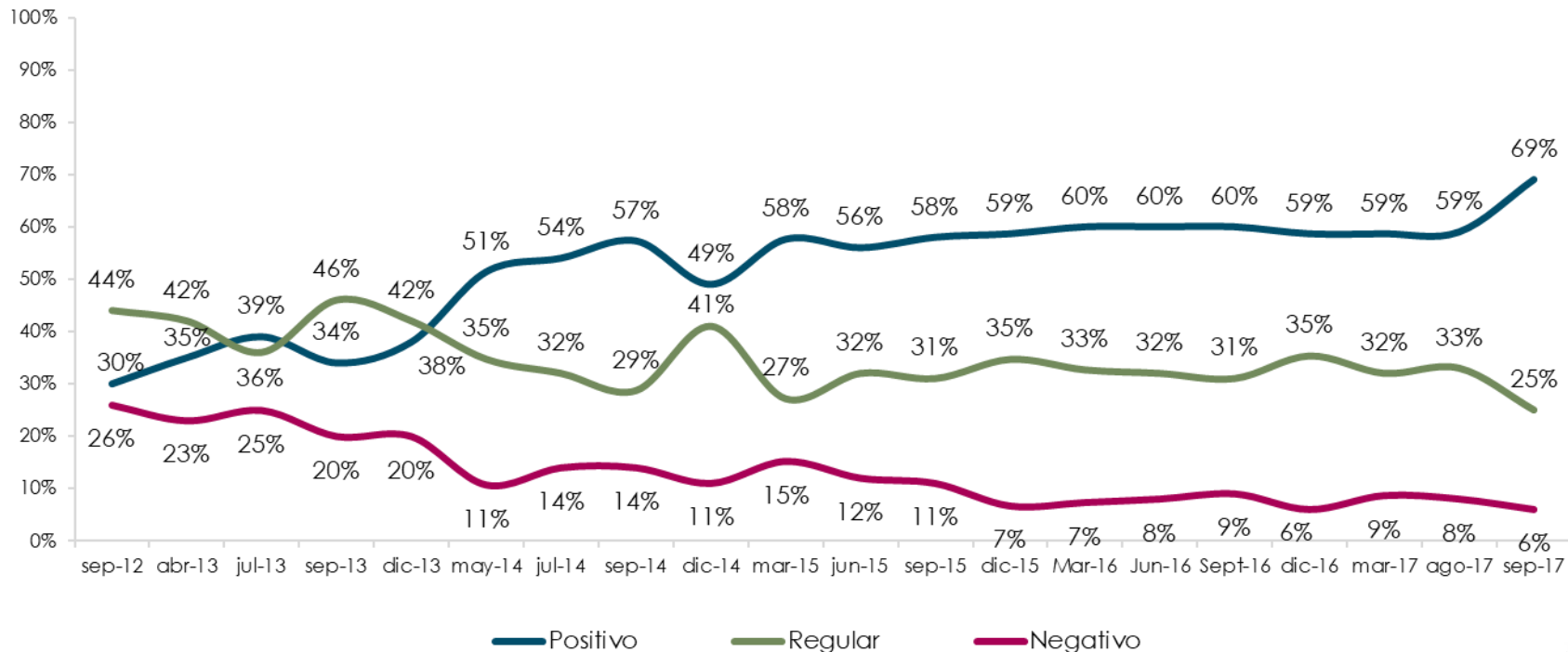


Encuesta Coincidental Subte – Septiembre 2017

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. Sep'17 vs. Sep'12



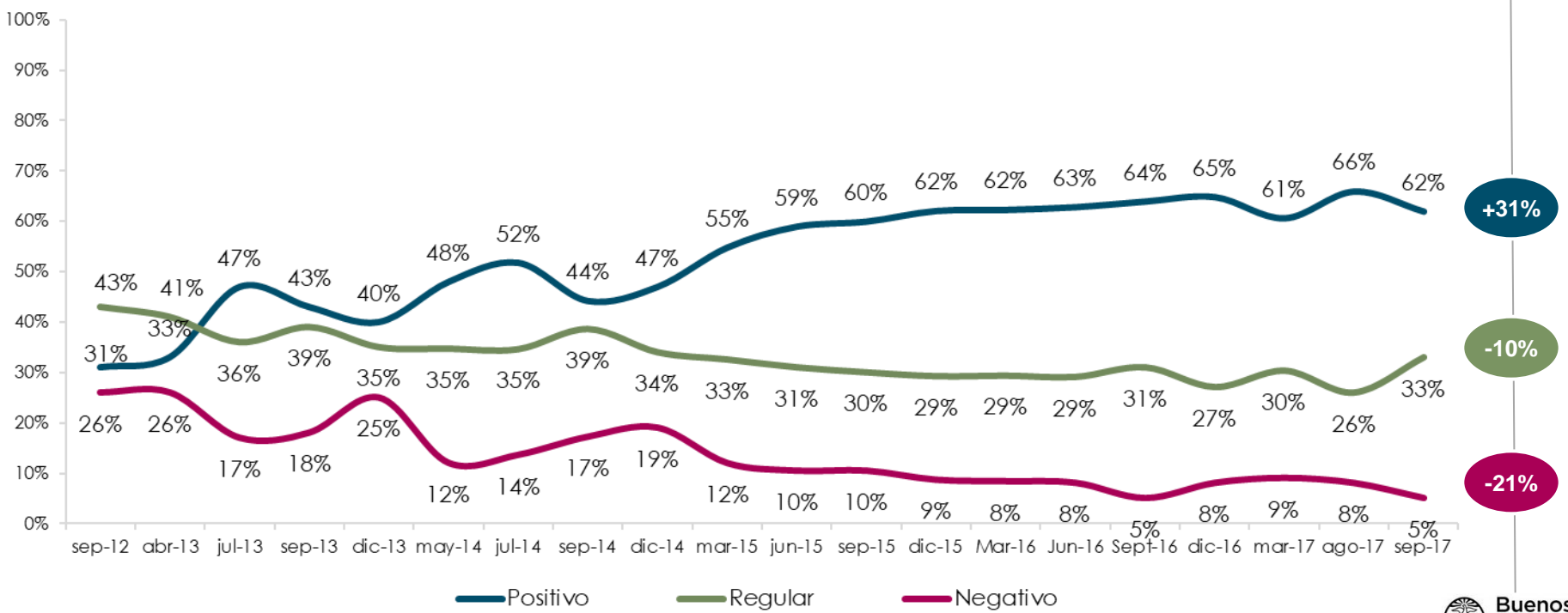
+39%

-19%

-20%

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...?

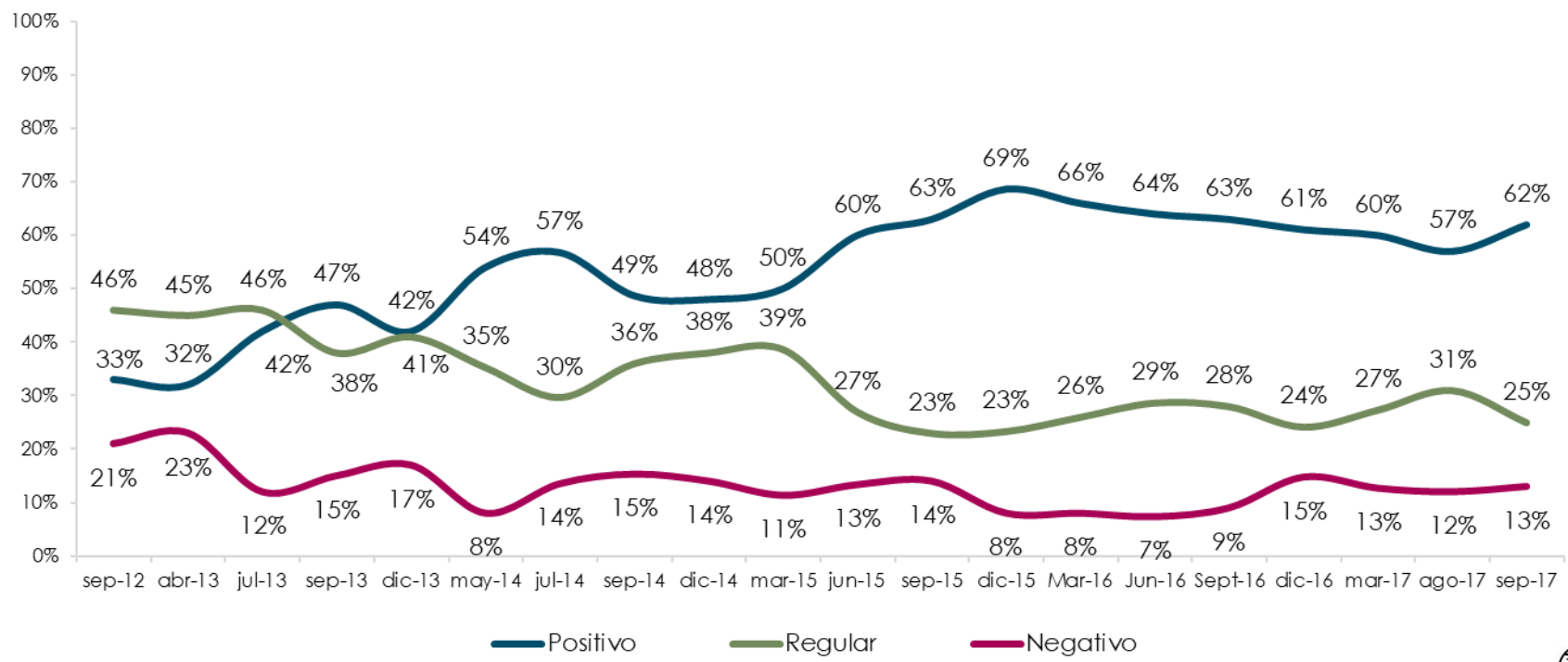


Encuesta Coincidental Subte – Septiembre 2017

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. Sep'17 vs. Sep'12



+29%

-21%

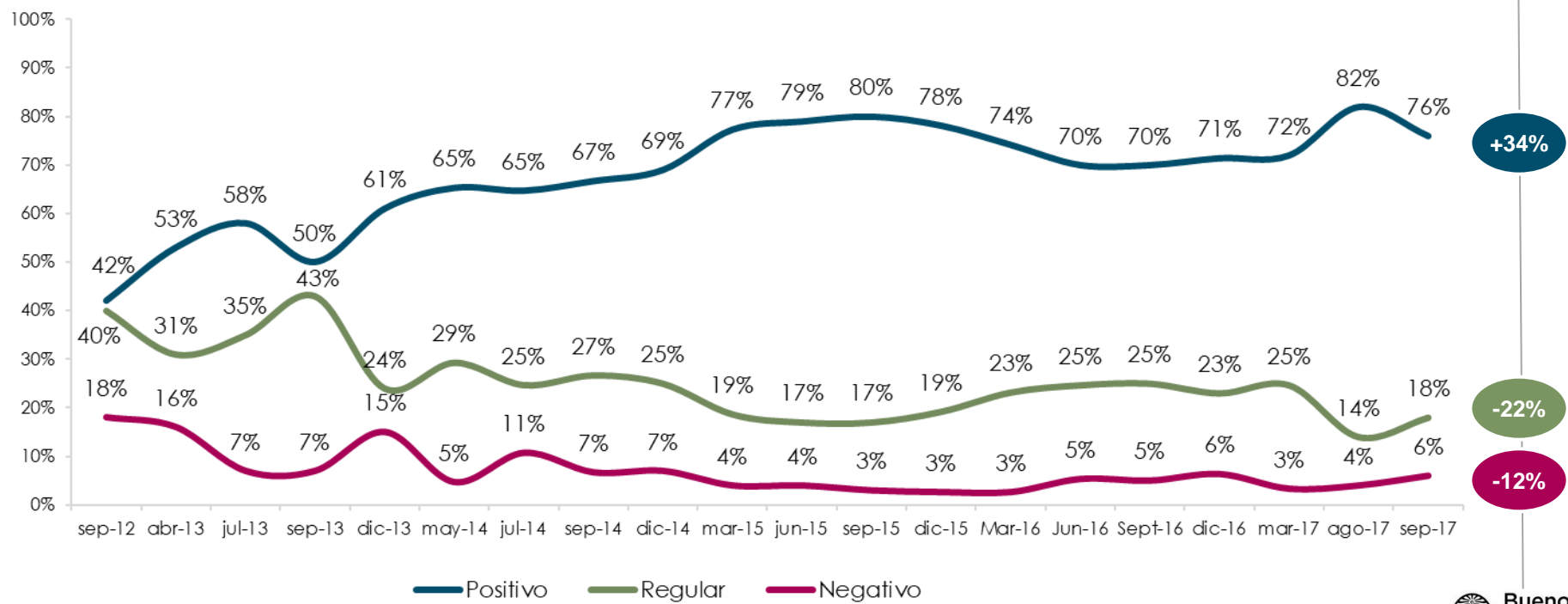
-8%

Encuesta Coincidental Subte – Septiembre 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. Sep'17 vs. Sep'12



+34%

-22%

-12%

Encuesta Coincidental Subte – Septiembre 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	583	617	507	387	237	69	200	716	284
Positivo	68%	70%	68%	70%	66%	69%	67%	70%	70%	64%
Regular	26%	24%	26%	24%	26%	24%	30%	23%	24%	27%
Negativo	6%	6%	6%	6%	8%	7%	3%	7%	6%	9%

Encuesta Coincidental Subte – Septiembre 2017

Evaluación del Servicio General

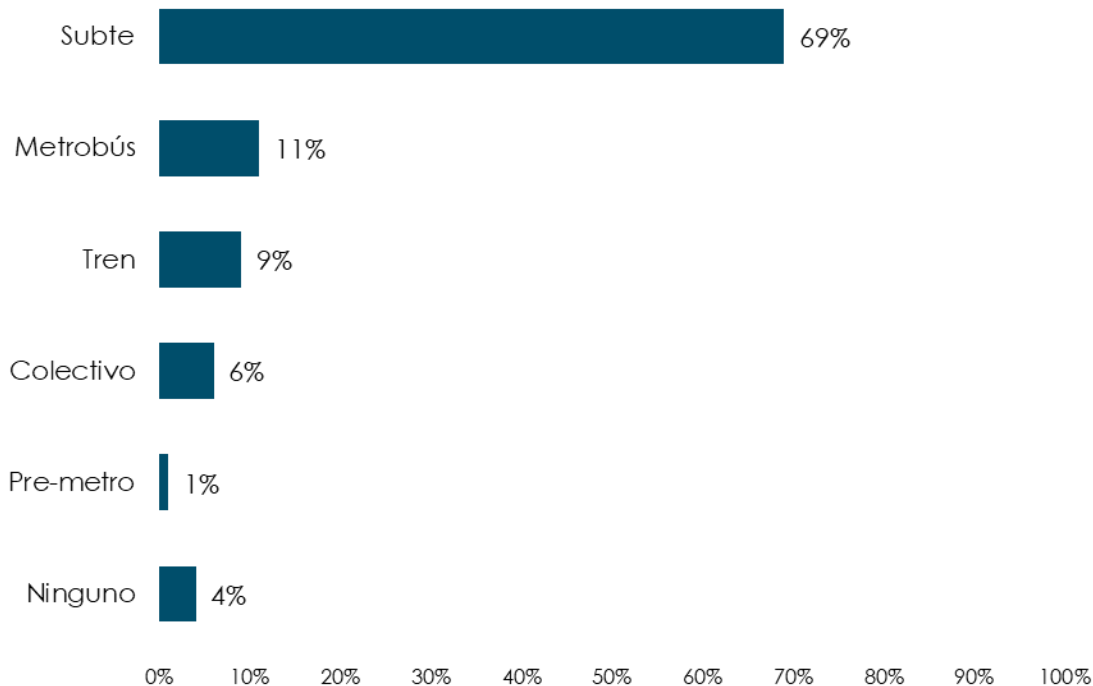
¿Si tuviera que calificar en general el servicio de subte de la Ciudad de Buenos Aires, diría que es...?

	ZONA			USUARIO			HORARIO	
	Total	CABA	GBA	Frecuente	Medio	Esporádico	Pico	No Pico
Base:	1200	768	432	824	310	66	600	600
Positivo	68%	68%	69%	66%	71%	85%	65%	72%
Regular	26%	25%	24%	26%	24%	14%	27%	23%
Negativo	6%	7%	7%	8%	5%	1%	8%	5%

7 de cada 10 pasajeros
consideran al subte el
**mejor medio de
transporte público.**

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 – Septiembre 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
Subte	71%	55%	49%	51%	56%	59%	53%	55%	56%	57%	57%	62%	59%	63%	66%	64%	65%	69%
Metrobús	4%	11%	13%	14%	11%	10%	11%	11%	9%	13%	10%	9%	9%	10%	9%	10%	12%	11%
Tren	4%	6%	5%	4%	6%	7%	10%	8%	10%	10%	12%	14%	12%	10%	9%	11%	8%	9%
Colectivo	13%	17%	20%	19%	17%	14%	15%	13%	16%	13%	13%	10%	11%	9%	9%	8%	9%	6%
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%
Ns/Nc	-	-	2%	5%	2%	3%	3%	6%	2%	3%	2%	1%	2%	2%	2%	2%	-	-

En todas las mediciones el subte es el medio de transporte considerado el mejor.
Con una tendencia a una ligera alza desde junio de 2016



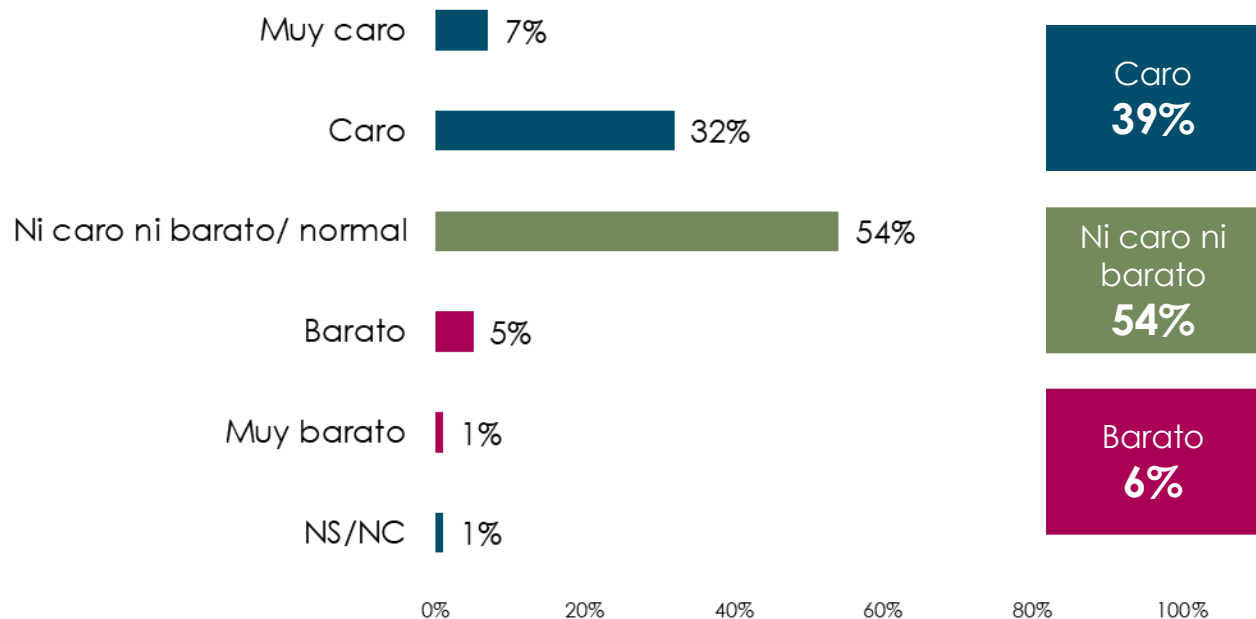
**54% de los pasajeros
considera que el subte tiene
un precio adecuado.**

Aunque al considerar al resto
hay más personas que lo
consideran caro (39%) que
barato (6%)

Encuesta Coincidental Subte – Septiembre 2017

Relación precio / Calidad

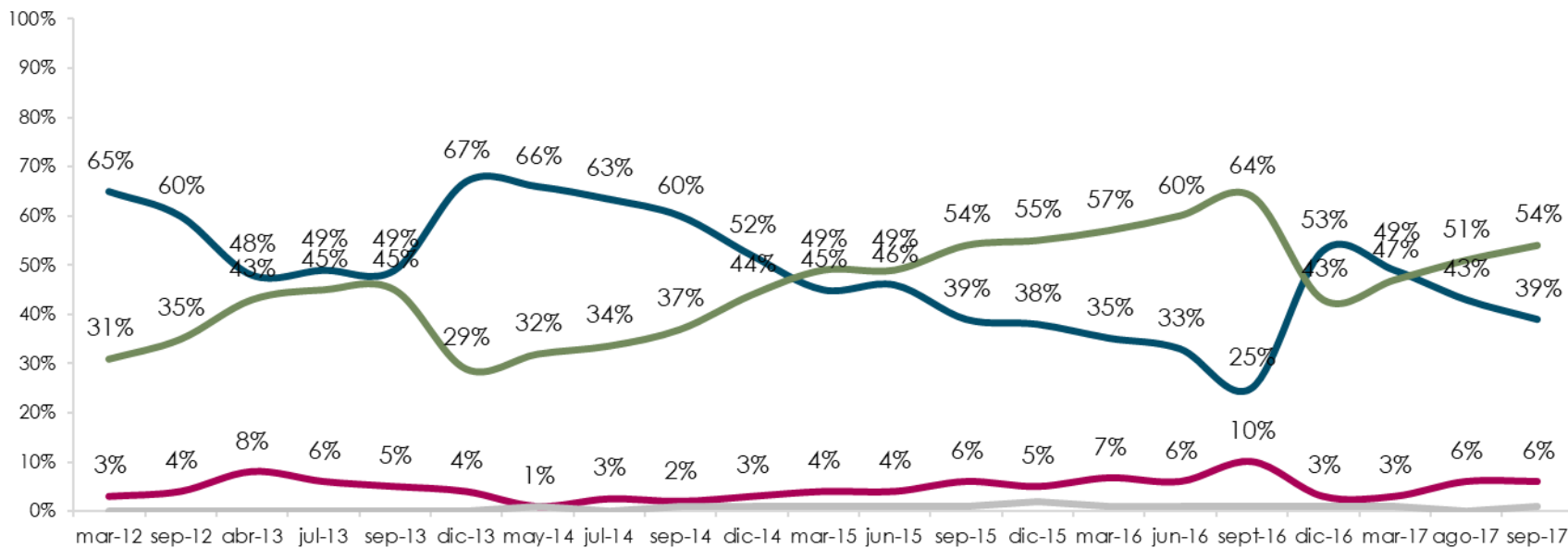
¿En general, el precio del pasaje del subte de la Ciudad de Buenos Aires, en relación a la calidad del servicio, le parece...?



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. Sep'17 vs. Mar'12



+23%

-26%

+3%

— Caro — Ni caro ni barato — Barato — Ns - Nc

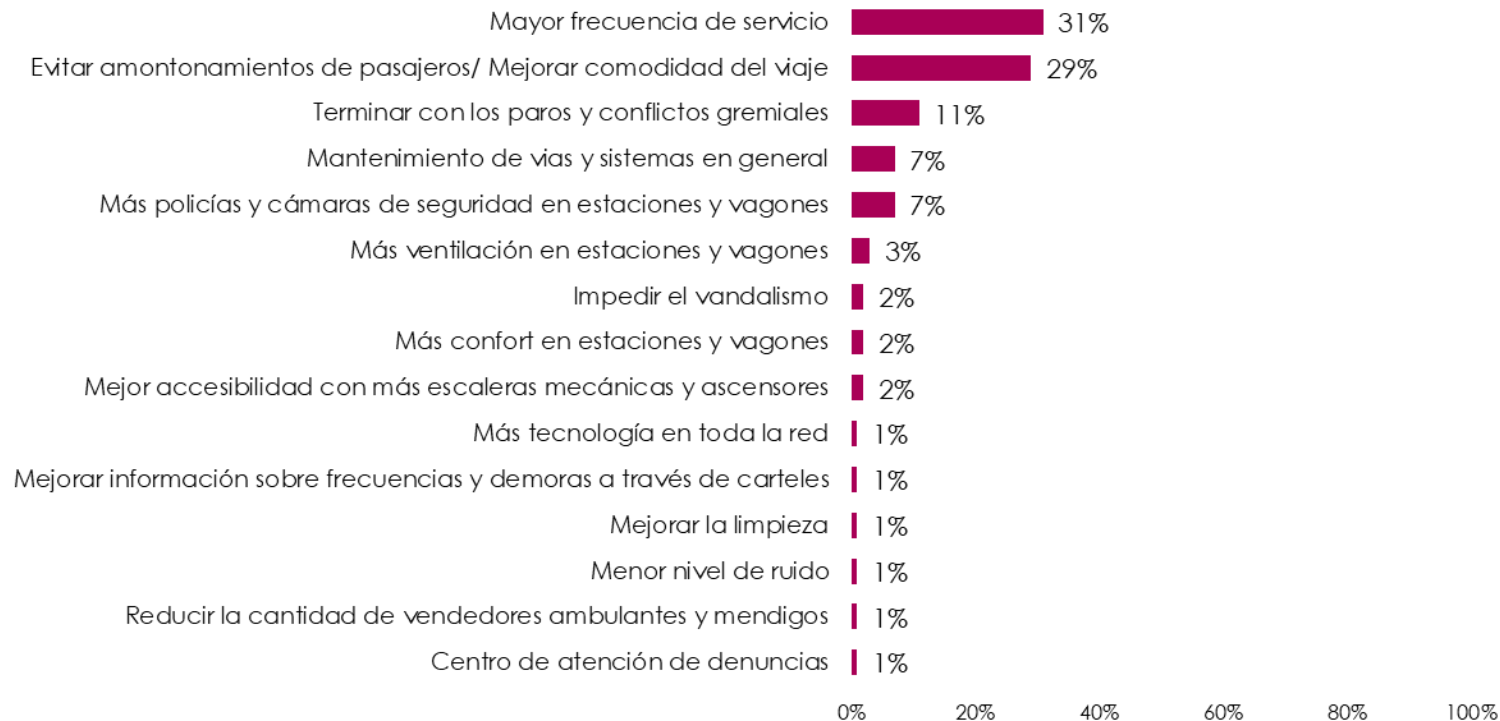
La relación entre precio y calidad presenta una tendencia con subas y bajas, correlacionada con los momentos de ajuste de tarifa. Desde Diciembre 2016 la percepción de precio adecuado está aumentando, aunque sin alcanzar su techo (septiembre 2016)

Base: Total entrevistados por ola. Datos Ponderados.



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?



Encuesta Coincidental Subte – Septiembre 2017

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
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%
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%
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%
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%
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%

* Son los 5 que más han sido nombrados

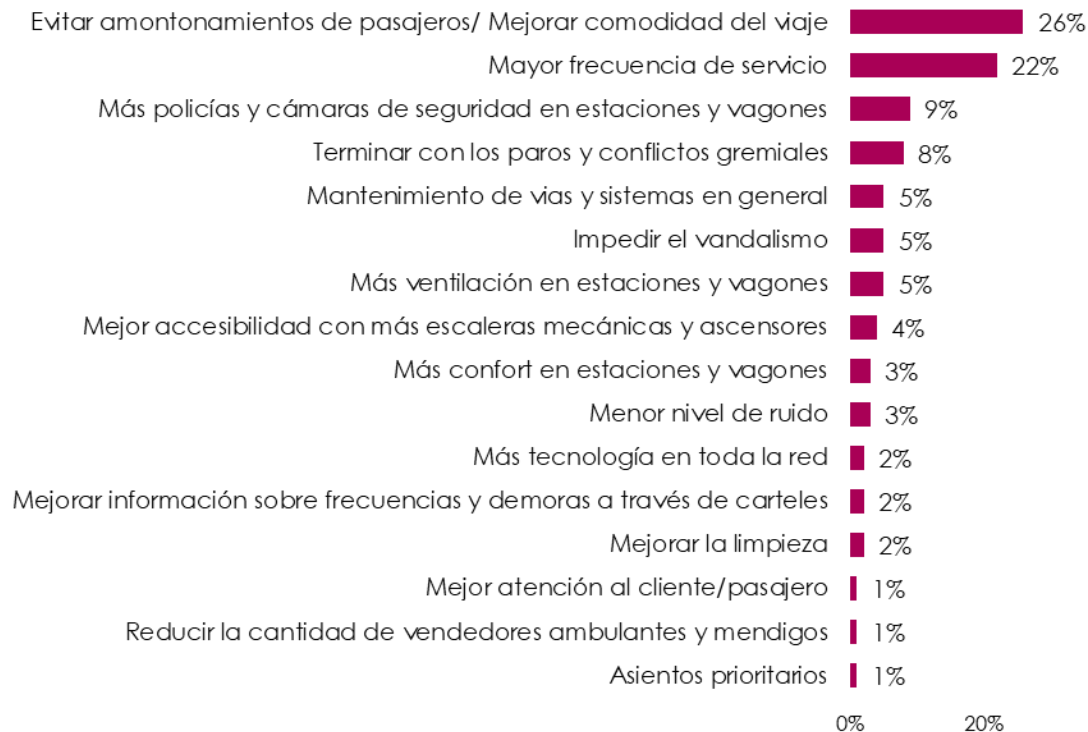
A blurred photograph of a subway train at a station platform. The train is moving from left to right, creating a sense of motion. The platform has a yellow safety line. People are visible on the platform, also blurred. The background shows the station's interior with lights and structural elements.

Hay dos pedidos para para sentirse más satisfechos con el servicio:

- Evitar amontonamientos
- Aumentar 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 Septiembre 2017 (1200). Datos Ponderados.

SATISFACCION CON EL SERVICIO



Buenos
Aires
Ciudad





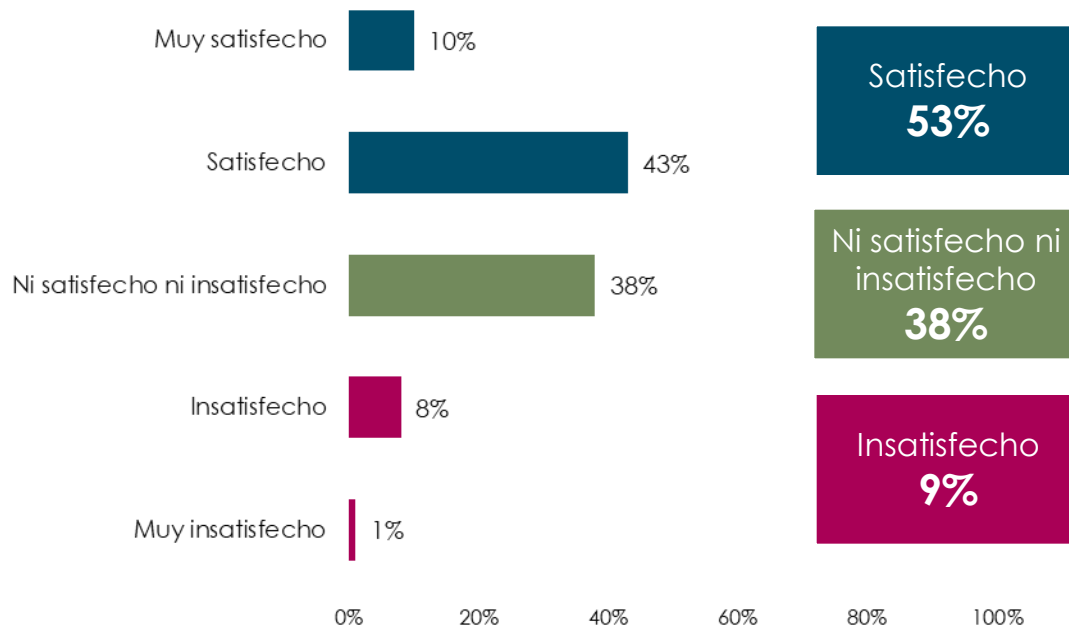
La satisfacción general se mantiene estable vs. la última medición.

Son valores positivos: **casi la mitad se encuentra satisfecho (53%)**. Un 37% no está satisfecho ni insatisfecho. Los más críticos son solo el 10% de los pasajeros

Encuesta Coincidental Subte – Septiembre 2017

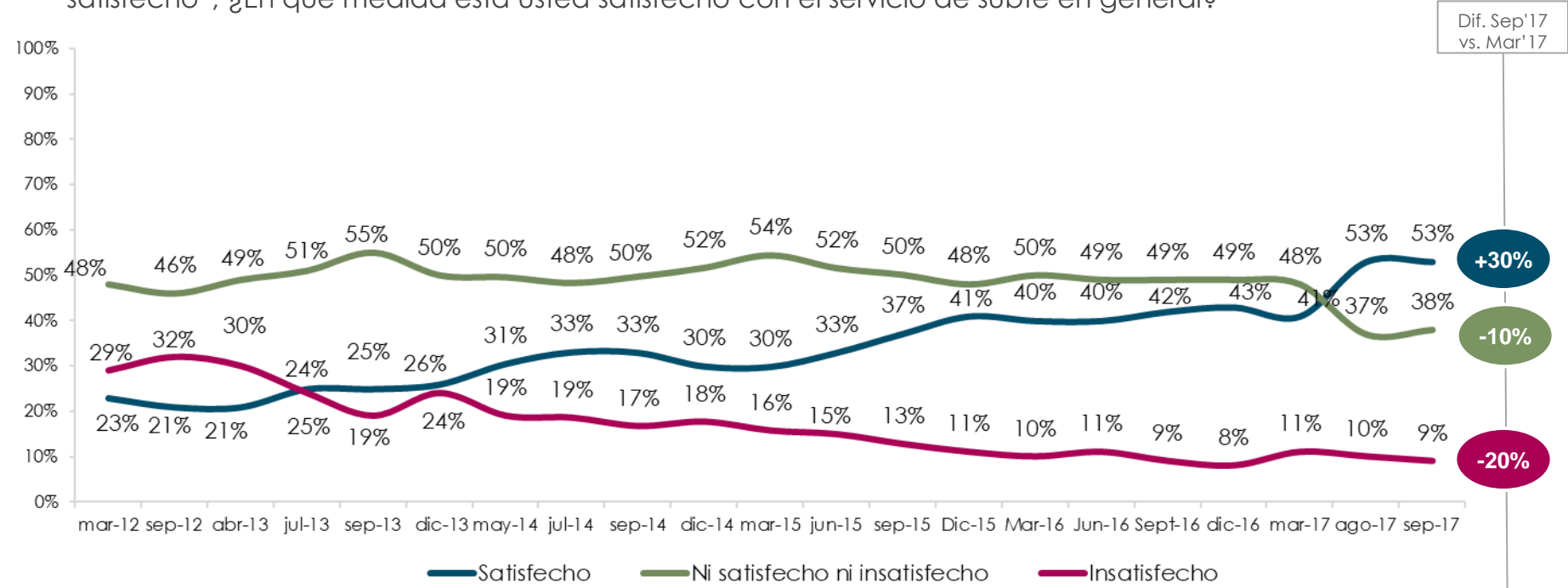
Nivel de satisfacción general con el servicio del subte

¿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?



+30%

-10%

-20%

Se mantiene la tendencia a largo plazo de mejora en la satisfacción. Esta medición presenta valores similares a la anterior. Se observa que la satisfacción crece a costa del grupo que no está ni satisfecho, ni insatisfecho. Los más críticos mantienen una incidencia similar a la de Diciembre 2015 en adelante

Base: Total entrevistados por ola. Datos Ponderados.



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	583	617	507	387	237	69	200	716	284
Satisfecho	53%	58%	49%	56%	47%	53%	67%	64%	52%	49%
Ni satisfecho ni insatisfecho	38%	33%	42%	36%	42%	38%	21%	27%	39%	42%
Insatisfecho	9%	9%	9%	8%	11%	9%	12%	9%	9%	9%

Encuesta Coincidental Subte – Septiembre 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?

	ZONA			USUARIO			HORARIO	
	Total	CABA	GBA	Frecuente	Medio	Esporádico	Pico	No Pico
Base:	1200	768	432	824	310	66	600	600
Satisfecho	53%	50%	58%	52%	56%	69%	50%	57%
Ni satisfecho ni insatisfecho	38%	40%	33%	39%	36%	24%	39%	36%
Insatisfecho	9%	10%	9%	9%	8%	7%	11%	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	53%	52%	46%	58%	57%	49%	62%
Ni satisfecho ni insatisfecho	38%	40%	45%	35%	33%	35%	33%
Insatisfecho	9%	8%	9%	7%	10%	16%	5%



Los atributos de mayor 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

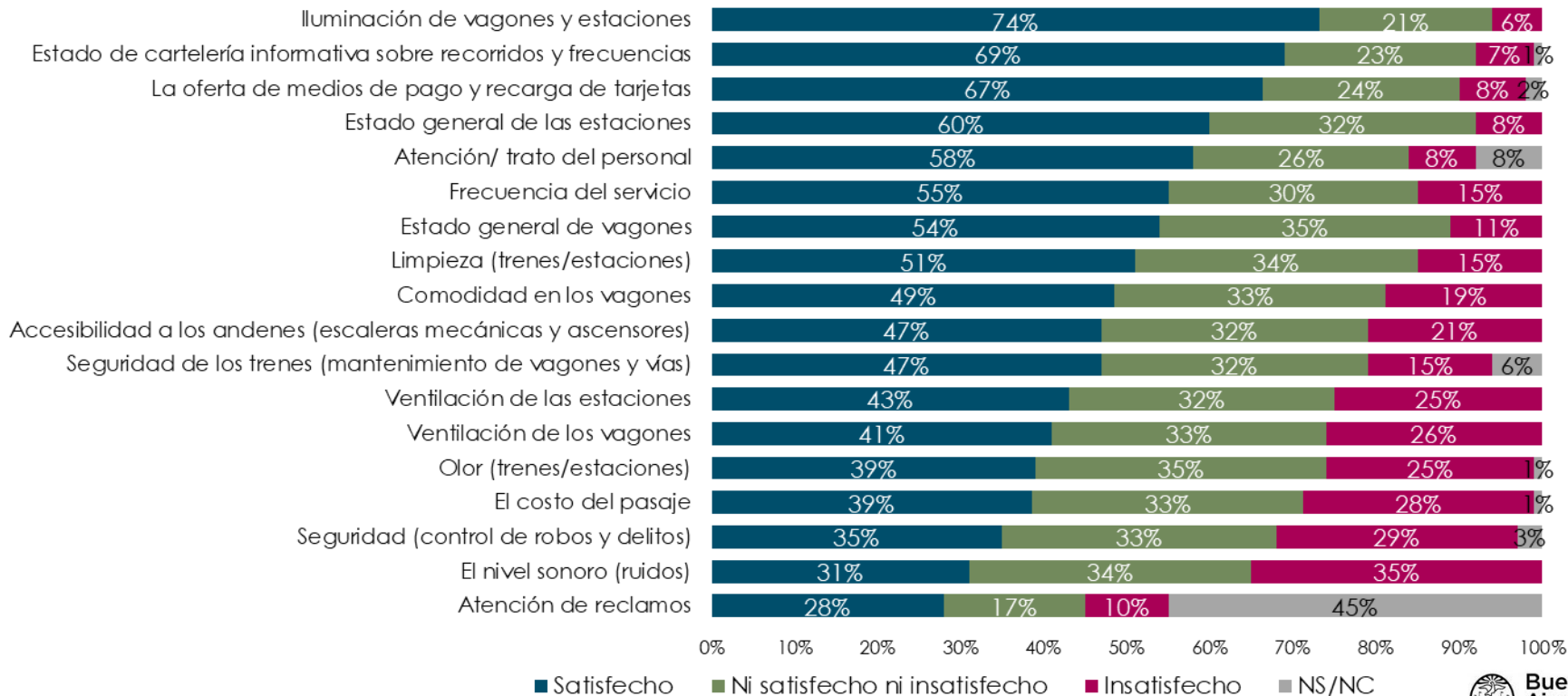


Los aspectos mayor insatisfacción son:

- Atención de reclamos (con un muy alto nivel de “no sabe”)
 - El nivel sonoro/ruidos
- Seguridad (robos y delitos)
 - El costo del pasaje
 - 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 Septiembre 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

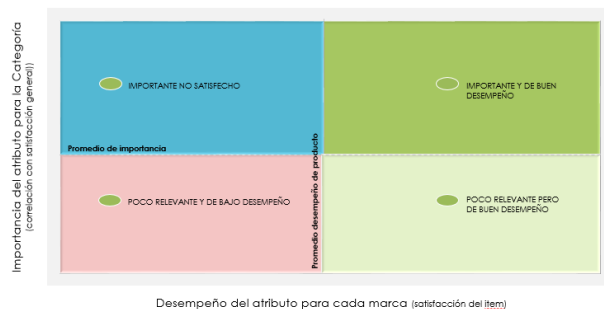
2

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

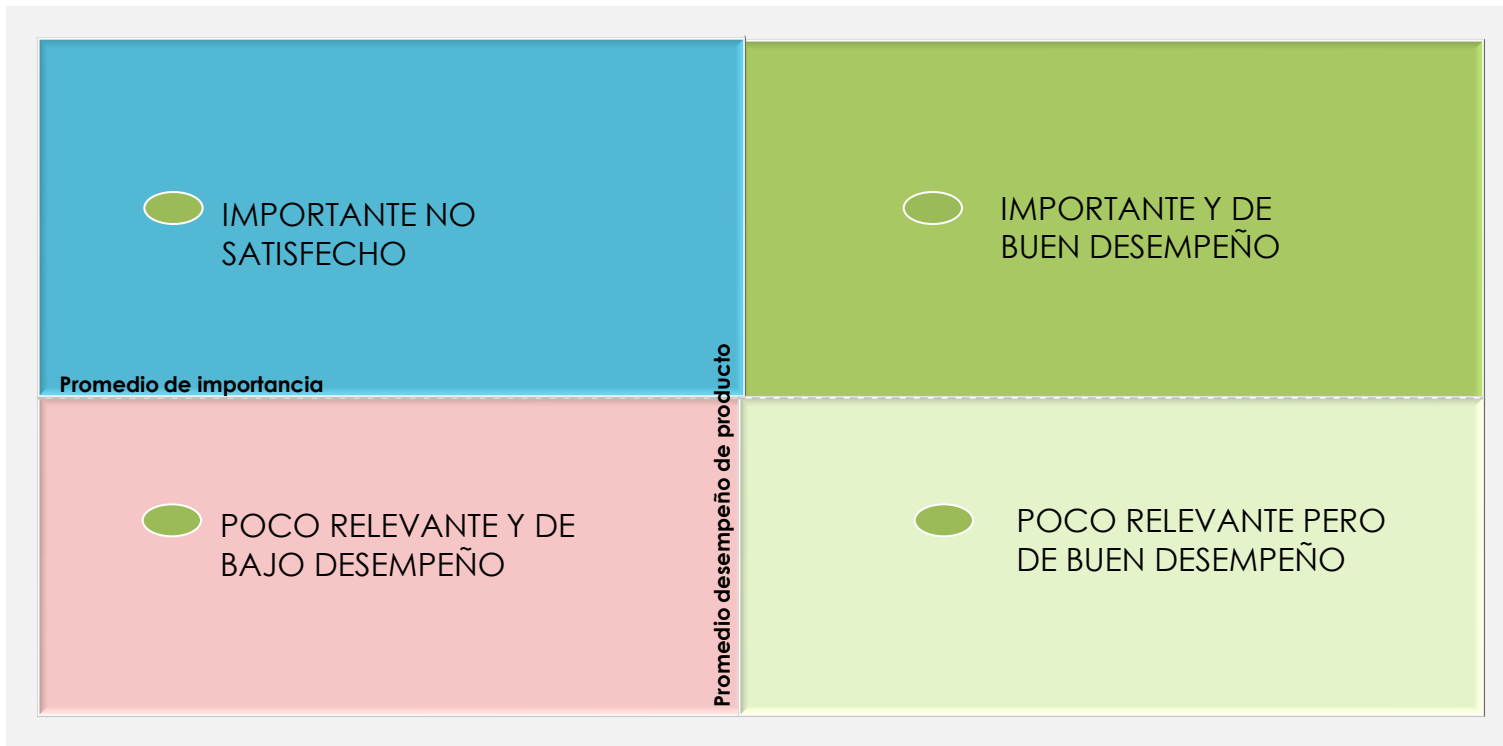
Evaluación de atributos: Lectura de gráficos



94

Evaluación de atributos: Lectura de gráficos

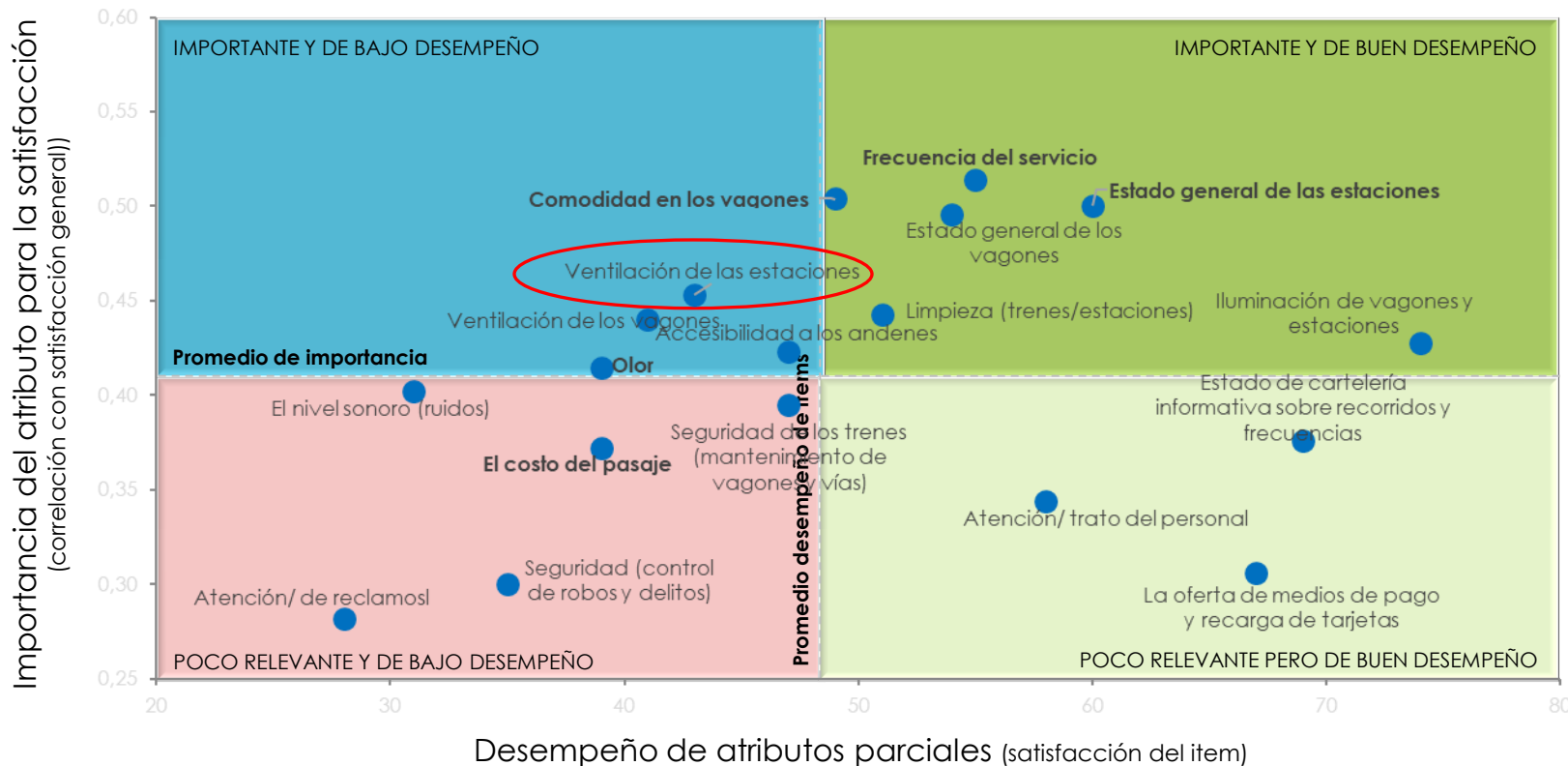
Importancia del atributo para la satisfacción
(correlación con satisfacción general)



Desempeño atributo parciales (satisfacción del ítem)

Escala 1: Muy Insatisfecho a 5: Muy Satisfecho

Importancia vs. Performance



% Satisfacción (Top 2 Box): Evolutivo Sep-12 / Sep-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	Var. sep-12	Var. ago-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%	25%	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%	22%	2%
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%	17%	-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%	37%	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%	24%	1%
Frecuencia del servicio	25%	21%	28%	26%	29%	34%	33%	30%	29%	36%	37%	38%	36%	34%	42%	39%	42%	39%	48%	55%	30%	7%
Estado general de vagones	18%	24%	34%	31%	30%	34%	40%	42%	42%	31%	36%	42%	39%	38%	43%	43%	46%	43%	49%	54%	36%	5%
Limpieza (trenes/estaciones)	17%	17%	23%	25%	24%	24%	34%	32%	26%	27%	32%	34%	36%	38%	38%	35%	38%	36%	47%	51%	34%	4%
Comodidad en los vagones	19%	21%	30%	27%	27%	32%	31%	35%	31%	28%	32%	36%	32%	31%	37%	36%	38%	32%	42%	49%	30%	7%
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%	20%	4%
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	13%	18%	18%	18%	19%	24%	27%	24%	22%	23%	26%	27%	34%	31%	33%	28%	29%	30%	41%	47%	34%	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%	25%	8%
Ventilación de los vagones	14%	14%	20%	23%	18%	21%	26%	27%	24%	14%	19%	20%	20%	18%	25%	28%	29%	31%	34%	41%	27%	7%
El costo del pasaje	18%	17%	32%	27%	17%	18%	20%	18%	24%	26%	26%	34%	32%	33%	33%	40%	25%	27%	32%	39%	21%	7%
Olor (trenes/estaciones)	-	15%	20%	21%	19%	21%	25%	26%	19%	22%	27%	28%	26%	30%	31%	31%	34%	30%	33%	39%	39%	6%
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%	21%	-
El nivel sonoro (ruidos)	17%	13%	14%	17%	16%	17%	22%	19%	17%	15%	17%	19%	15%	17%	20%	20%	20%	18%	27%	31%	14%	4%
Atención de reclamos	11%	12%	23%	21%	13%	12%	15%	13%	9%	14%	12%	16%	19%	15%	11%	12%	17%	14%	22%	28%	17%	6%
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%	32%	-

̄ 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
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
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
Estado de cartelera 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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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

% Satisfacción x Sociodemográfico (Top 2 Box)

	Total	SEXO		EDAD				NSE		
		Masculino	Femenino	18 a 29	30 a 44	45 a 59	60 o más	DE	C2C3	ABC1
Base:	1200	583	617	507	387	237	69	200	716	284
Iluminación de vagones y estaciones	74%	77%	70%	74%	70%	76%	81%	81%	71%	75%
Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias	69%	67%	71%	72%	68%	65%	68%	71%	68%	70%
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	67%	68%	65%	67%	65%	67%	78%	66%	65%	73%
Estado general de las estaciones	60%	62%	58%	59%	58%	64%	65%	69%	59%	58%
Atención/ trato del personal	58%	59%	57%	60%	54%	57%	74%	59%	60%	54%
Frecuencia del servicio	55%	55%	55%	59%	48%	54%	63%	66%	52%	54%
Estado general de vagones	54%	56%	51%	52%	51%	59%	62%	54%	54%	53%
Limpieza	51%	53%	48%	50%	51%	54%	50%	62%	51%	44%
Comodidad en los vagones	49%	51%	46%	45%	50%	50%	63%	56%	49%	43%
Accesibilidad a los andenes	47%	51%	43%	51%	45%	46%	31%	52%	46%	46%
Seguridad de los trenes	47%	52%	41%	48%	43%	48%	49%	55%	46%	43%
Ventilación de las estaciones	43%	45%	40%	40%	40%	50%	45%	49%	44%	36%
Ventilación de los vagones	41%	42%	39%	39%	37%	47%	50%	49%	39%	39%
El costo del pasaje	39%	41%	36%	39%	37%	39%	42%	33%	40%	40%
Olor	39%	44%	35%	39%	35%	47%	42%	44%	38%	39%
Seguridad	35%	38%	33%	39%	32%	31%	37%	40%	36%	31%
El nivel sonoro	31%	30%	32%	32%	29%	30%	39%	41%	28%	33%
Atención de reclamos	28%	29%	27%	29%	27%	26%	34%	34%	29%	23%
Servicio del subte en general	53%	58%	49%	57%	47%	53%	68%	65%	52%	49%

̄ 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	3.91	3.96	3.85	3.95	3.83	3.94	3.92	4.10	3.88	3.85
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	3.84	3.88	3.80	3.89	3.77	3.80	4.05	3.89	3.81	3.89
Estado de cartelera informativa sobre recorridos y frecuencias	3.84	3.83	3.85	3.94	3.77	3.73	3.91	3.92	3.83	3.82
Atención/ trato del personal	3.72	3.74	3.70	3.81	3.61	3.61	4.06	3.71	3.77	3.61
Estado general de las estaciones	3.67	3.71	3.64	3.66	3.63	3.72	3.81	3.85	3.63	3.66
Estado general de vagones	3.54	3.62	3.47	3.52	3.50	3.62	3.70	3.55	3.54	3.54
Frecuencia del servicio	3.54	3.55	3.54	3.65	3.43	3.46	3.64	3.74	3.50	3.52
Limpieza (trenes/estaciones)	3.46	3.52	3.41	3.46	3.45	3.51	3.44	3.67	3.45	3.35
Seguridad de los trenes (mantenim de vagones y vías)	3.40	3.52	3.28	3.41	3.36	3.43	3.50	3.57	3.39	3.30
Atención de reclamos	3.37	3.37	3.38	3.46	3.25	3.27	3.74	3.45	3.38	3.27
Comodidad en los vagones	3.36	3.41	3.30	3.28	3.39	3.40	3.59	3.53	3.34	3.27
Accesibilidad a los andenes (esc mecánicas y ascensores)	3.35	3.45	3.26	3.49	3.30	3.26	2.97	3.51	3.33	3.31
Ventilación de las estaciones	3.22	3.29	3.15	3.15	3.20	3.36	3.37	3.45	3.22	3.06
Ventilación de los vagones	3.17	3.23	3.11	3.09	3.15	3.28	3.43	3.36	3.14	3.11
Olor (trenes/estaciones)	3.15	3.31	3.01	3.10	3.09	3.33	3.28	3.28	3.12	3.14
El costo del pasaje	3.10	3.19	3.01	3.14	3.05	3.03	3.29	3.01	3.11	3.14
Seguridad (control robos y delitos)	3.06	3.16	2.95	3.13	2.98	3.00	3.19	3.12	3.07	2.97
El nivel sonoro (ruidos)	2.90	2.89	2.91	2.93	2.86	2.88	3.02	3.12	2.82	2.95
Servicio del subte en general	3.53	3.59	3.48	3.57	3.45	3.54	3.72	3.67	3.52	3.47

% 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%	75%	67%	81%	74%	67%	83%
Estado de cartelera informativa sobre recorridos y frecuencias	69%	65%	62%	68%	75%	70%	79%
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	67%	71%	59%	68%	70%	65%	70%
Estado general de las estaciones	60%	59%	50%	70%	63%	57%	67%
Atención/ trato del personal	58%	55%	52%	58%	60%	69%	63%
Frecuencia del servicio	55%	56%	50%	61%	57%	45%	55%
Estado general de vagones	54%	58%	45%	59%	57%	42%	61%
Limpieza	51%	55%	43%	51%	52%	51%	63%
Comodidad en los vagones	49%	57%	41%	48%	49%	45%	55%
Accesibilidad a los andenes	47%	52%	42%	47%	47%	42%	53%
Seguridad de los trenes	47%	50%	41%	51%	44%	45%	55%
Ventilación de las estaciones	43%	48%	35%	45%	40%	45%	55%
Ventilación de los vagones	41%	46%	35%	47%	38%	39%	45%
El costo del pasaje	39%	48%	35%	36%	40%	38%	34%
Olor	39%	46%	33%	44%	36%	40%	45%
Seguridad	35%	36%	28%	34%	38%	39%	44%
El nivel sonoro	31%	34%	30%	27%	33%	25%	36%
Atención de reclamos	28%	32%	27%	17%	34%	28%	24%
Servicio del subte en general	53%	51%	46%	58%	57%	49%	62%

Base: Total entrevistados de Septiembre 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	3.91	3.89	3.80	4.03	3.91	3.73	4.16
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	3.84	3.83	3.65	3.99	3.89	3.82	3.96
Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias	3.84	3.74	3.72	3.90	3.92	3.86	4.01
Atención/ trato del personal	3.72	3.58	3.61	3.71	3.82	3.92	3.89
Estado general de las estaciones	3.67	3.63	3.50	3.85	3.71	3.55	3.88
Estado general de vagones	3.54	3.59	3.44	3.68	3.60	3.12	3.69
Frecuencia del servicio	3.54	3.59	3.46	3.67	3.55	3.28	3.63
Limpieza (trenes/estaciones)	3.46	3.53	3.31	3.44	3.47	3.48	3.75
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	3.40	3.52	3.28	3.53	3.32	3.27	3.64
Atención de reclamos	3.37	3.42	3.37	3.08	3.49	3.36	3.29
Comodidad en los vagones	3.36	3.53	3.25	3.33	3.37	3.15	3.49
Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores)	3.35	3.44	3.24	3.46	3.29	3.23	3.59
Ventilación de las estaciones	3.22	3.37	3.07	3.25	3.16	3.16	3.53
Ventilación de los vagones	3.17	3.38	3.05	3.21	3.10	2.98	3.35
Olor (trenes/estaciones)	3.15	3.31	3.10	3.25	3.01	3.05	3.34
El costo del pasaje	3.10	3.26	2.99	2.97	3.16	3.15	3.10
Seguridad (control de robos y delitos)	3.06	3.12	2.97	2.98	3.02	3.19	3.32
El nivel sonoro (ruidos)	2.90	2.99	2.98	2.75	2.90	2.63	3.07
Servicio del subte en general	3.53	3.48	3.41	3.64	3.59	3.45	3.68

% Satisfacción x Tipo de usuario (Top 2 Box)

	PROMEDIO			
	General	Frecuente	Medio	Esporádico
Iluminación de vagones y estaciones	74%	73%	74%	79%
Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias	69%	68%	70%	79%
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	67%	65%	70%	69%
Estado general de las estaciones	60%	59%	62%	66%
Atención/ trato del personal	58%	59%	56%	55%
Frecuencia del servicio	55%	54%	56%	64%
Estado general de vagones	54%	52%	57%	57%
Limpieza	51%	50%	52%	51%
Comodidad en los vagones	49%	48%	48%	63%
Accesibilidad a los andenes	47%	45%	50%	55%
Seguridad de los trenes	47%	46%	47%	52%
Ventilación de las estaciones	43%	42%	43%	53%
Ventilación de los vagones	41%	40%	41%	53%
El costo del pasaje	39%	38%	38%	48%
Olor	39%	39%	39%	49%
Seguridad	35%	37%	32%	32%
El nivel sonoro	31%	30%	32%	35%
Atención de reclamos	28%	27%	29%	35%
Servicio del subte en general	53%	51%	56%	69%

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

	PROMEDIO			
	General	Frecuente	Medio	Esporádico
Iluminación de vagones y estaciones	3.91	3.90	3.88	4.05
Estado de cartelera informativa sobre recorridos y frecuencias	3.84	3.85	3.80	4.01
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	3.84	3.83	3.86	3.85
Atención/ trato del personal	3.72	3.72	3.71	3.80
Estado general de las estaciones	3.67	3.65	3.69	3.83
Estado general de vagones	3.54	3.52	3.59	3.63
Frecuencia del servicio	3.54	3.52	3.54	3.75
Limpieza (trenes/estaciones)	3.46	3.46	3.47	3.48
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	3.40	3.39	3.42	3.48
Atención de reclamos	3.37	3.34	3.39	3.63
Comodidad en los vagones	3.36	3.34	3.34	3.61
Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores)	3.35	3.33	3.34	3.70
Ventilación de las estaciones	3.22	3.20	3.22	3.55
Ventilación de los vagones	3.17	3.14	3.19	3.39
Olor (trenes/estaciones)	3.15	3.14	3.15	3.33
El costo del pasaje	3.10	3.07	3.12	3.32
Seguridad (control de robos y delitos)	3.06	3.09	2.97	3.03
El nivel sonoro (ruidos)	2.90	2.87	2.94	3.08
Servicio del subte en general	3.53	3.51	3.56	3.76

X Nivel de satisfacción X Evaluación del servicio

PROMEDIO

	General	Bueno	Regular	Malo
Iluminación de vagones y estaciones	3.91	4.02	3.74	3.38
Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias	3.84	3.97	3.65	3.26
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	3.84	3.91	3.74	3.50
Atención/ trato del personal	3.72	3.84	3.57	3.12
Estado general de las estaciones	3.67	3.82	3.40	3.10
Frecuencia del servicio	3.54	3.82	3.10	2.38
Estado general de vagones	3.54	3.73	3.22	2.81
Limpieza (trenes/estaciones)	3.46	3.61	3.24	2.78
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	3.40	3.61	3.05	2.53
Atención de reclamos	3.37	3.58	3.12	2.33
Comodidad en los vagones	3.36	3.59	2.98	2.35
Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores)	3.35	3.54	3.06	2.52
Ventilación de las estaciones	3.22	3.42	2.90	2.37
Ventilación de los vagones	3.17	3.34	2.89	2.38
Olor (trenes/estaciones)	3.15	3.33	2.86	2.48
El costo del pasaje	3.10	3.30	2.82	2.07
Seguridad (control de robos y delitos)	3.06	3.24	2.69	2.49
El nivel sonoro (ruidos)	2.90	3.07	2.60	2.36
Servicio del subte en general	3.53	3.80	3.11	2.41

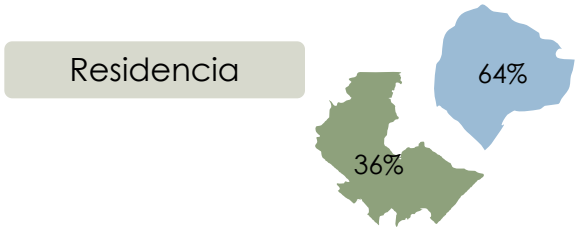
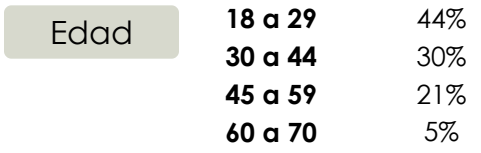
PERFIL DE USUARIO POR LÍNEA



Buenos
Aires
Ciudad



Perfil Usuario Línea A



Perfil Usuario Línea



Sexo



49%



51%

NSE

DE

9%

C2C3

58%

ABC1

33%

Edad

18 a 29

42%

30 a 44

35%

45 a 59

19%

60 a 70

4%

Tipo de usuario

Frecuente

67%

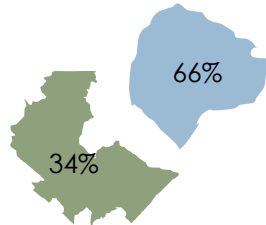
Medio

28%

Esporádico

5%

Residencia



Pico – No pico

Pico

50%

No Pico

50%

Evaluación positiva del Servicio

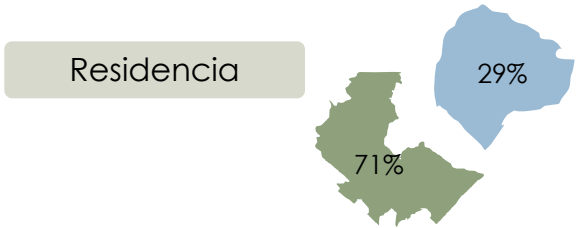
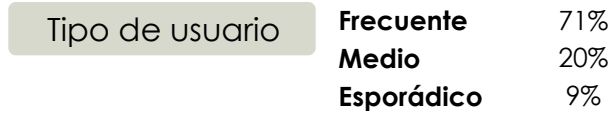
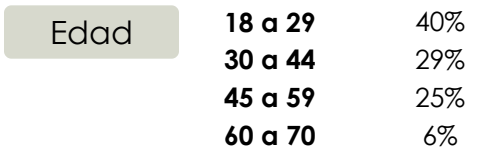
Global

68%

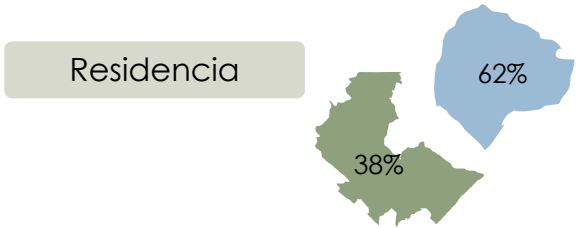
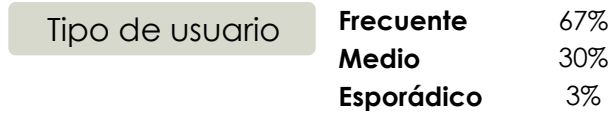
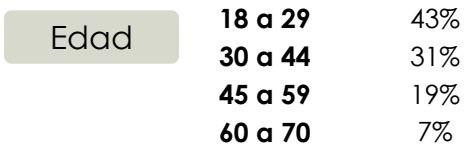
Usuarios Línea B

70%

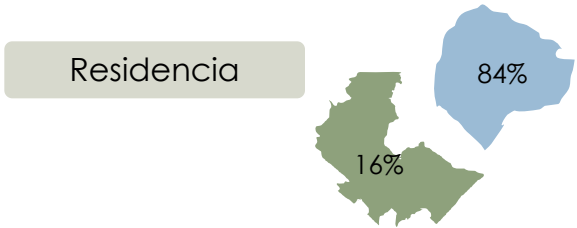
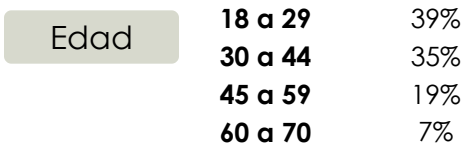
Perfil Usuario Línea C



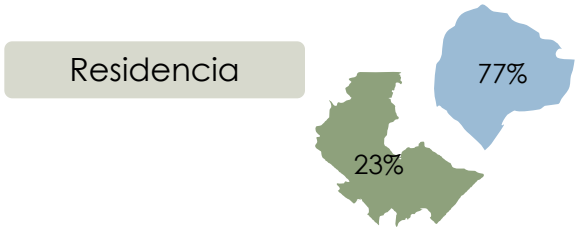
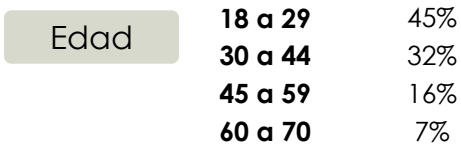
Perfil Usuario Línea D



Perfil Usuario Línea



Perfil Usuario Línea



SEGURIDAD



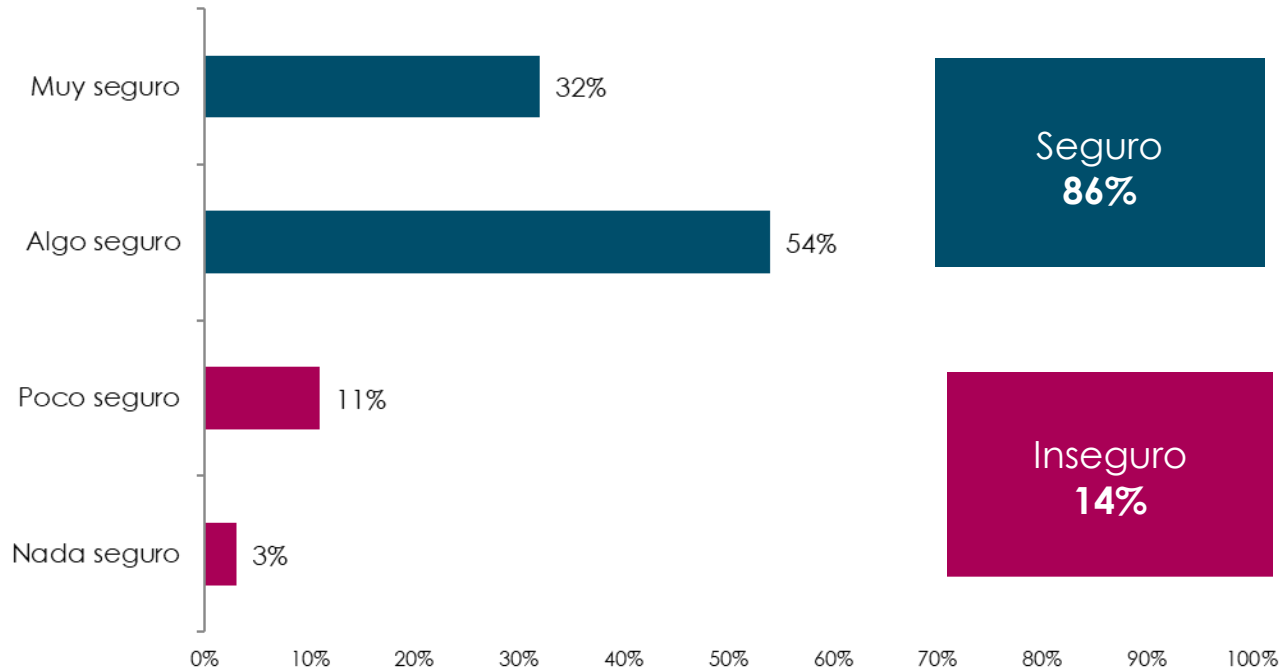
Buenos
Aires
Ciudad



Los pasajeros se sienten mayoritariamente seguros.
86% se siente muy o algo seguro al viajar.

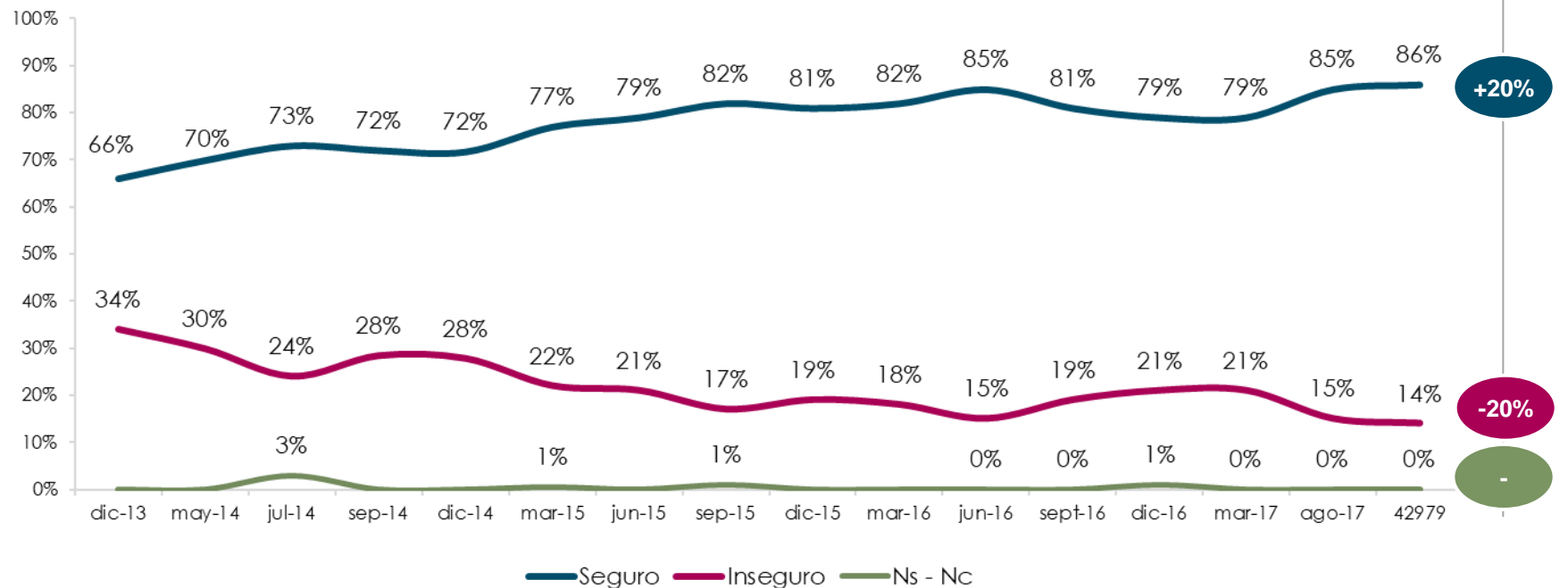
Seguridad en el Subte

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



Seguridad en el Subte - Evolutivo

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



Dif. Sep'17 vs. Dic'13

+20%

-20%

-

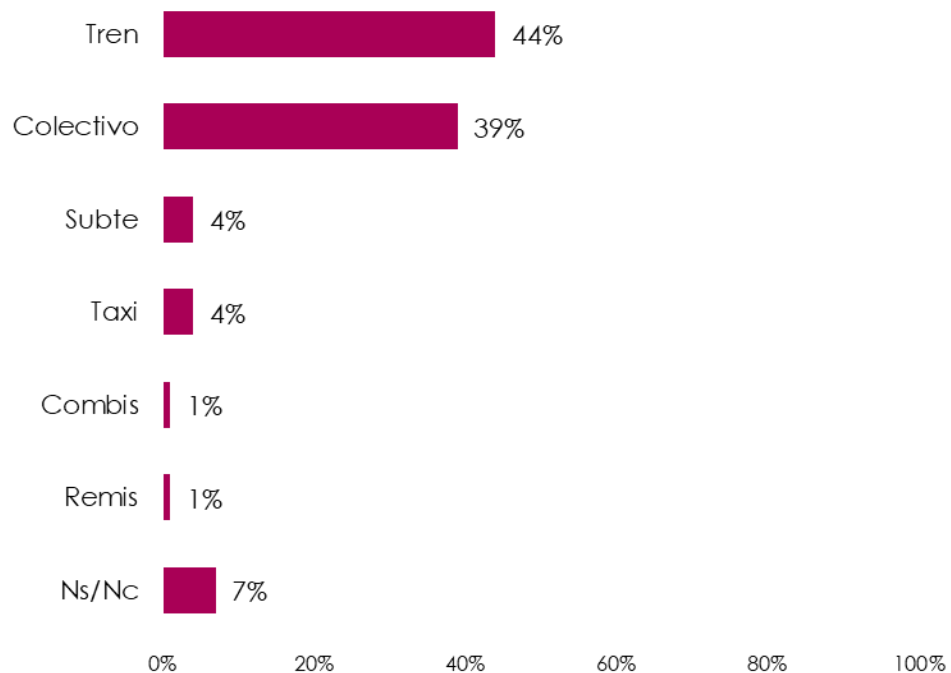
La 86% de la última medición se encuentra en el mismo valor que la anterior y presenta un valor estable. Desde diciembre 2016 existe una tendencia positiva.

Base: Total entrevistados por ola. Datos Ponderados.



Transporte inseguro

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



Transporte inseguro - Evolutivo

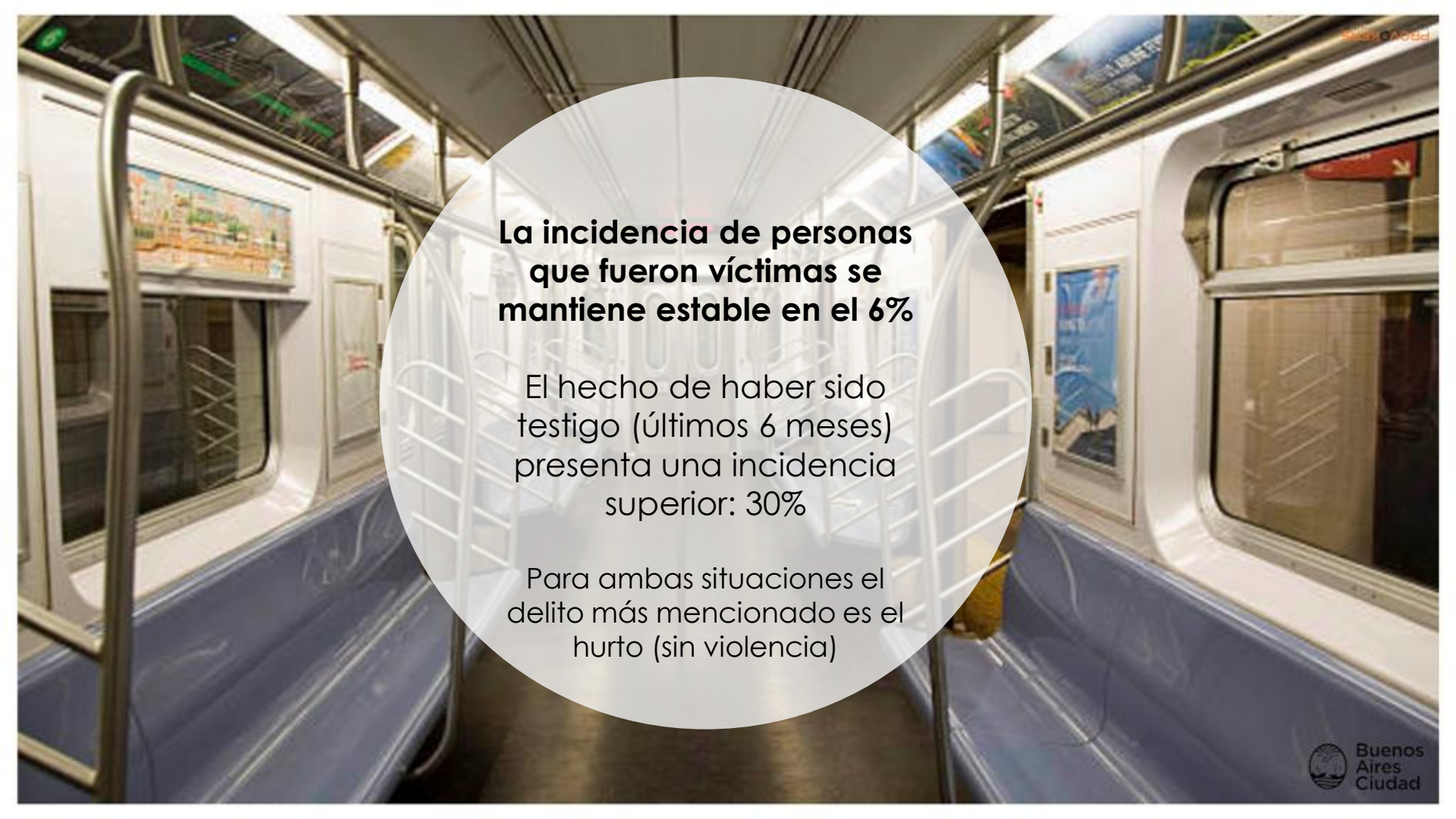
¿Cuál considera usted que es el transporte de pasajeros urbano más inseguro?

EVOLUTIVO

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

VICTIMIZACIÓN





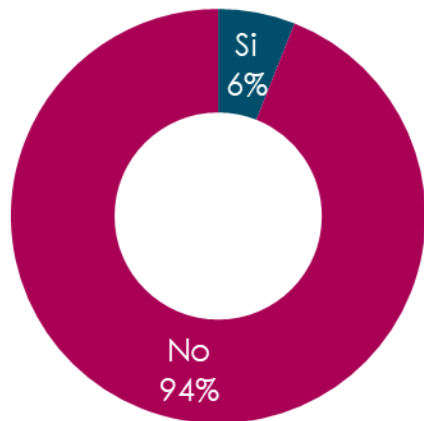
**La incidencia de personas
que fueron víctimas se
mantiene estable en el 6%**

El hecho de haber sido
testigo (últimos 6 meses)
presenta una incidencia
superior: 30%

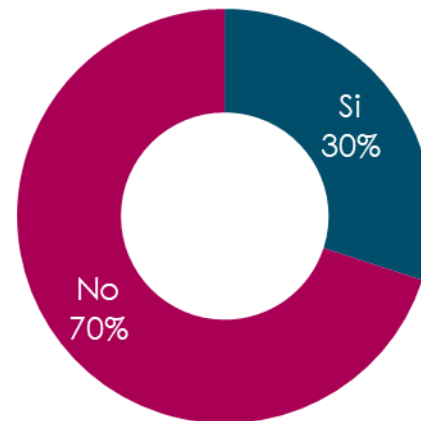
Para ambas situaciones el
delito más mencionado es el
hurto (sin violencia)

Inseguridad - Subte

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



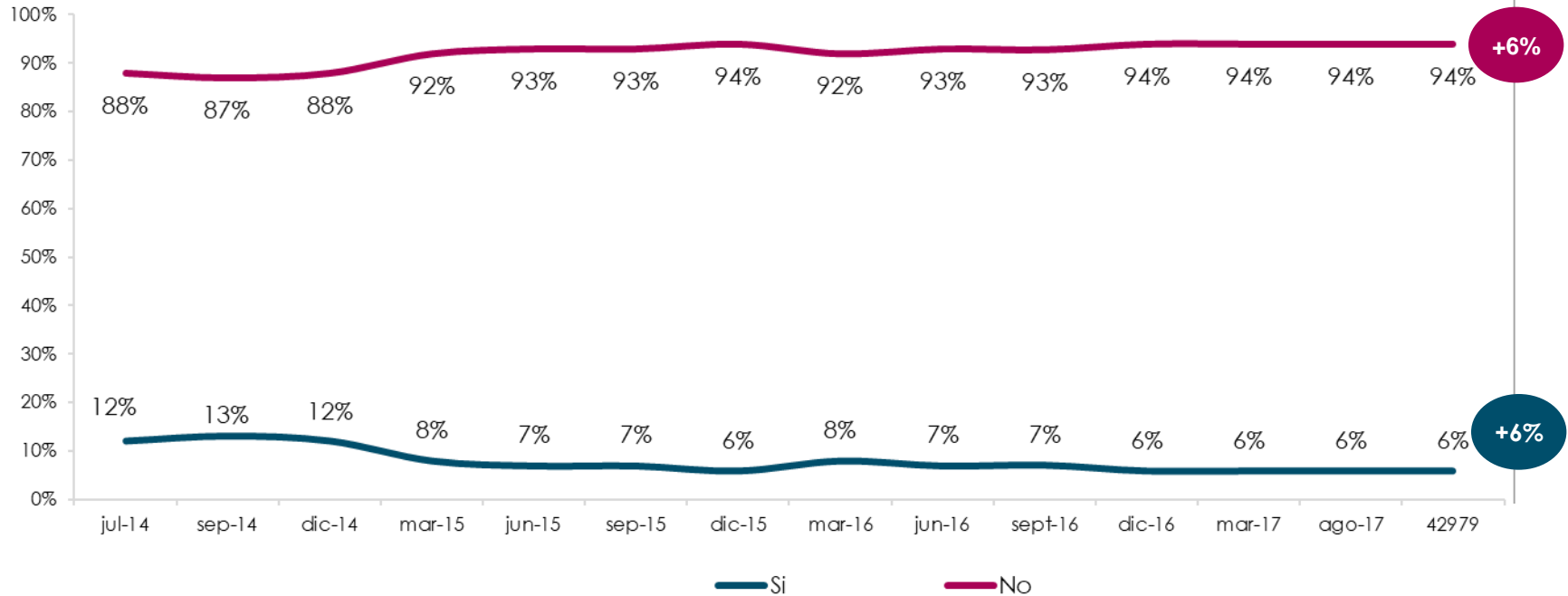
¿Fue testigo de algún hecho de inseguridad en el subte en los últimos 6 meses?



Víctima de inseguridad – Subte - Evolutivo

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

Dif. Ago 17 vs. Jun. 15



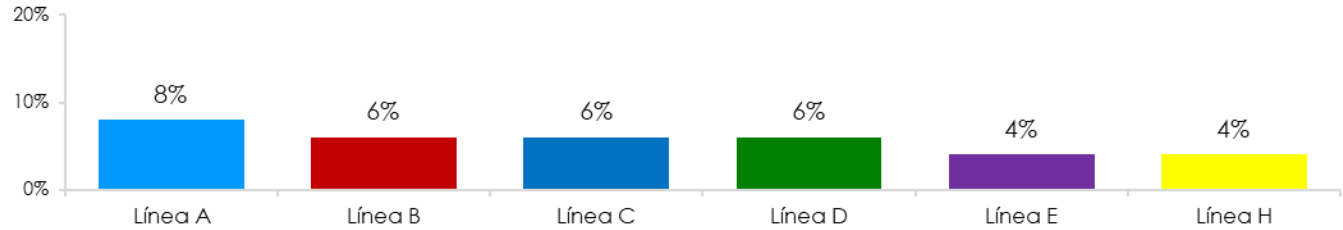
La tendencia se mantiene muy estable con una incidencia similar entre marzo 2015 a la fecha.

Base: Total entrevistados por ola. Datos Ponderados.

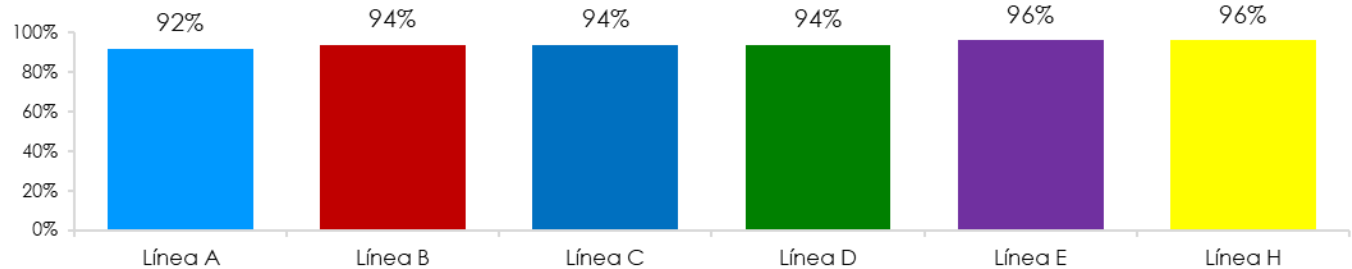
Víctima de inseguridad - Subte

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

SI
6%

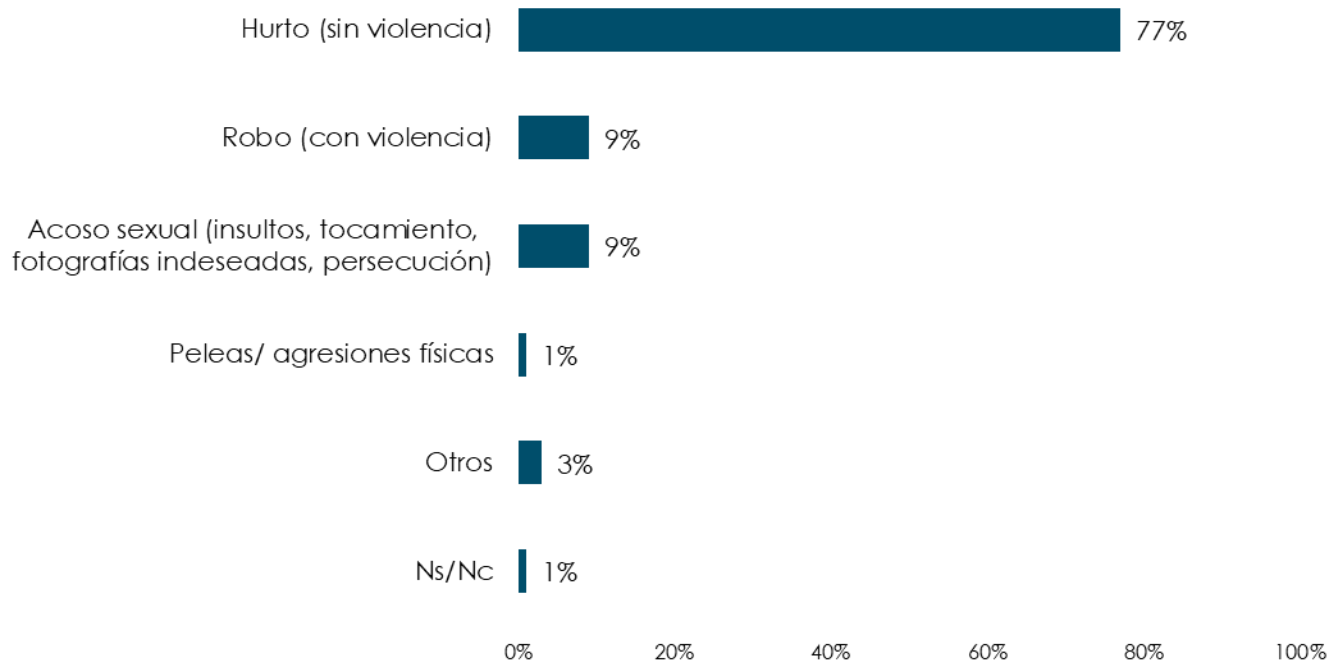


NO
94%



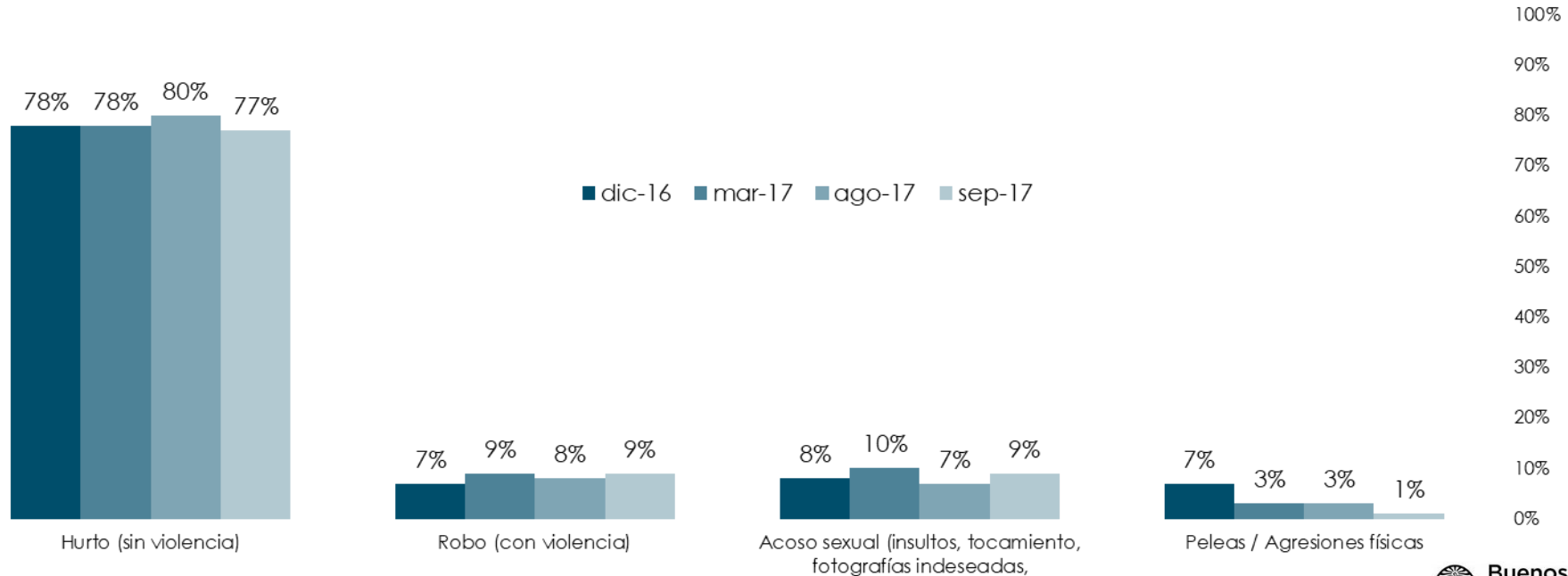
Víctima de inseguridad – Hecho de inseguridad

(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.

Víctima de inseguridad – Hecho de inseguridad

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

	SEXO			EDAD				NSE		
	Total	Masculino	Femenino	18 a 29	30 a 44	45 a 59	60 o más	DE	C2C3	ABC1
Base:	67	22*	45	33	22*	8*	4*	7*	37	23*
Hurto (sin violencia)	77%	90%	71%	77%	74%	100%	58%	70%	74%	84%
Robo (con violencia)	9%	-	13%	9%	8%	-	28%	30%	11%	-
Acoso sexual (insultos, tocamiento, fotografías indeseadas, persecución)	9%	-	13%	8%	13%	-	14%	-	12%	7%
Peleas/ agresiones físicas	1%	-	2%	-	4%	-	-	-	-	4%
Otros	3%	6%	1%	4%	1%	-	-	-	-	5%
NS/NC	1%	4%	-	2%	-	-	-	-	3%	-

(*) Base de lectura estadísticamente pequeña.

Víctima de inseguridad – Hecho de inseguridad

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

	Total	ZONA		USUARIO		HORARIO	
		CABA	GBA	Frecuente	Medio	Pico	No Pico
Base:	67	41	26*	51	13*	37	30
Hurto (sin violencia)	77%	74%	83%	79%	67%	84%	69%
Robo (con violencia)	9%	10%	7%	10%	6%	3%	15%
Acoso sexual (insultos, tocamiento, fotografías indeseadas, persecución)	9%	12%	5%	6%	21%	6%	13%
Peleas/ agresiones físicas	1%	2%	-	-	6%	-	3%
Otros	3%	-	5%	3%	-	4%	-
Ns/Nc	1%	2%	-	2%	-	3%	-

(*) Base de lectura estadísticamente pequeña.

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	583	617	507	387	237	69	200	716	284
Si	30%	29%	32%	33%	28%	30%	27%	30%	28%	36%
No	70%	71%	68%	67%	72%	70%	73%	70%	72%	64%

Testigo de inseguridad - Subte

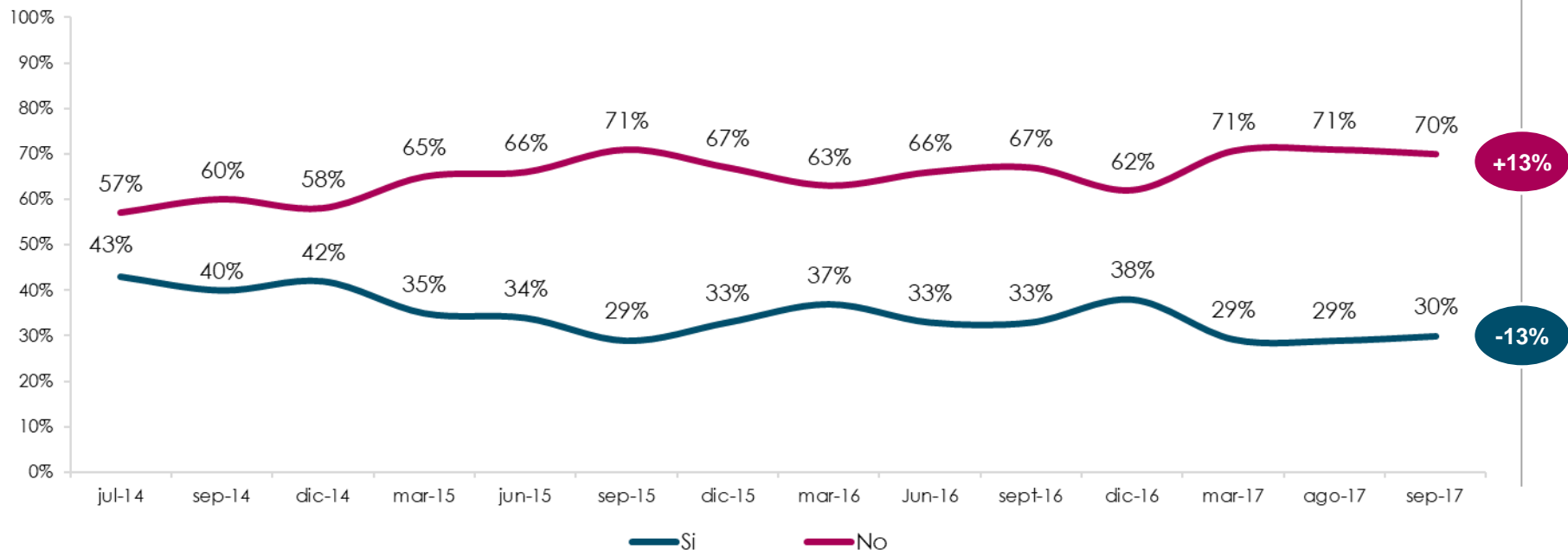
¿Fue testigo de algún hecho de inseguridad en el subte en los últimos 6 meses?

		ZONA		USUARIO			HORARIO	
	Total	CABA	GBA	Frecuente	Medio	Esporádico	Pico	No Pico
Base:	1200	768	432	824	310	66	600	600
Si	30%	29%	32%	32%	30%	16%	30%	31%
No	70%	71%	68%	68%	70%	84%	70%	69%

Testigo de inseguridad – Subte - Evolutivo

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

Dif. Sep'17 vs. Jul'14



+13%

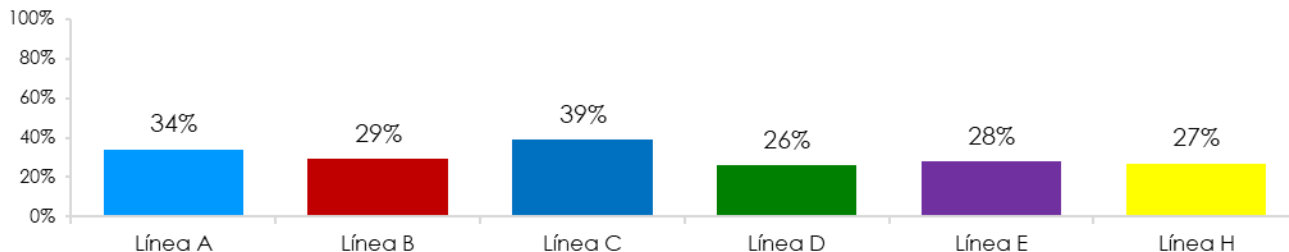
-13%

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

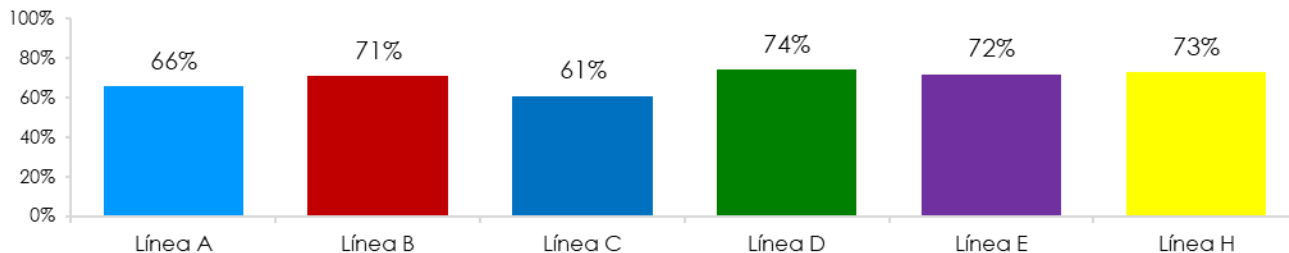
Testigo de inseguridad - Subte

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

SI
30%

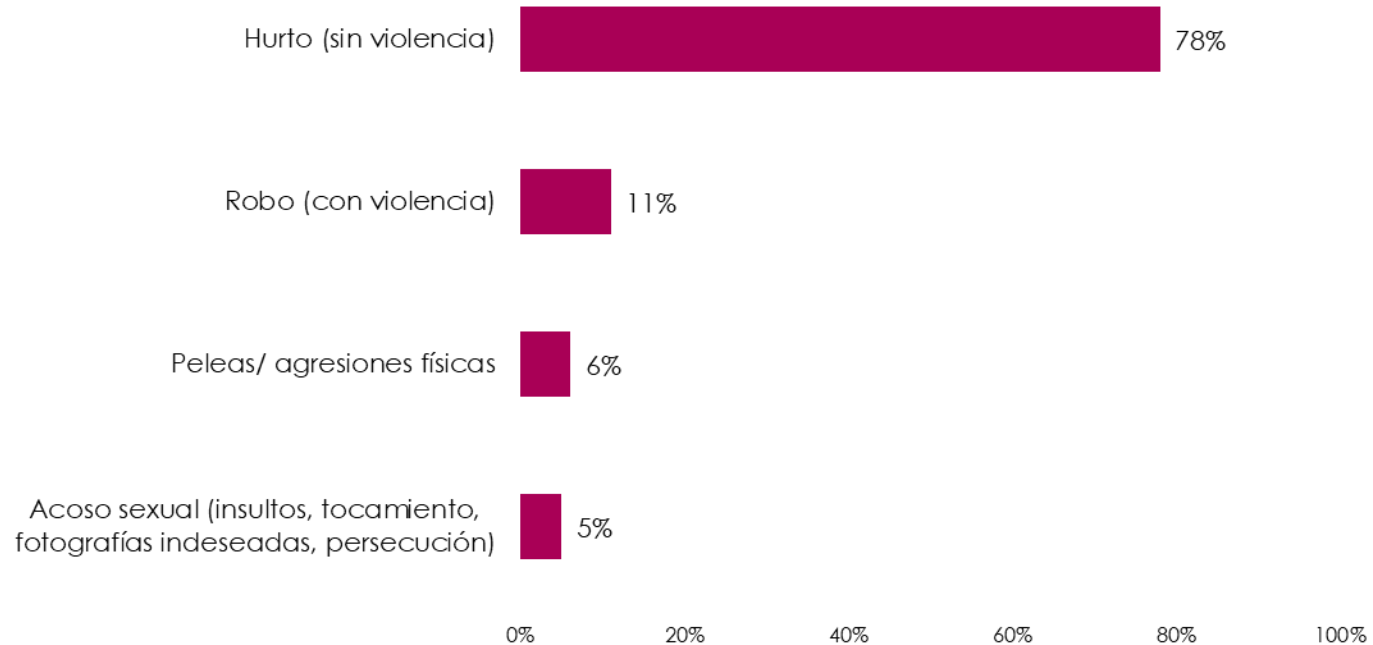


NO
70%



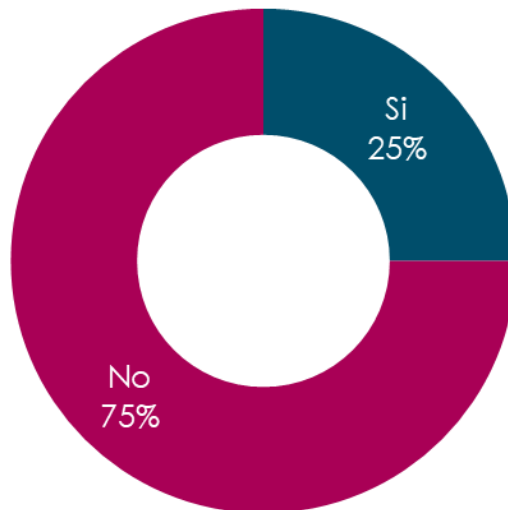
Testigo de inseguridad – Hecho de inseguridad

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



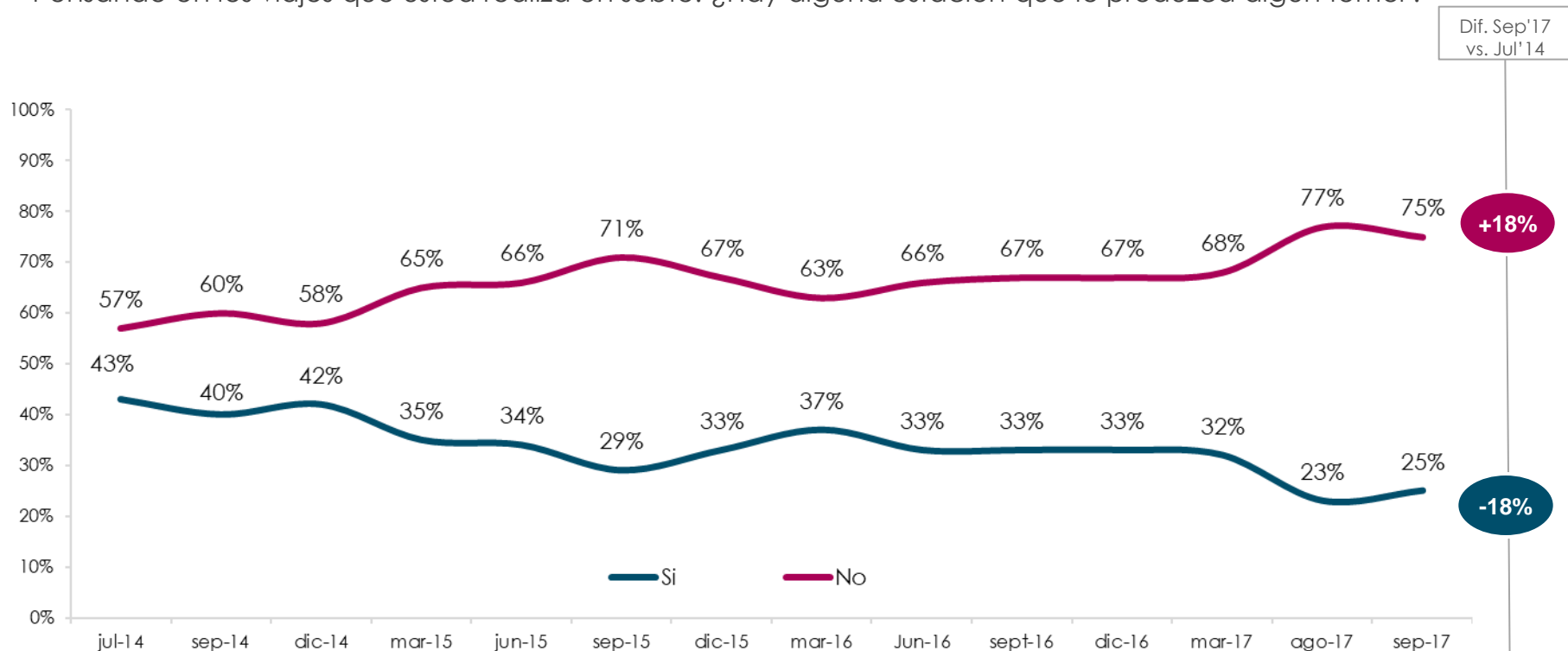
Estación peligrosa

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. Sep'17 vs. Jul'14

+18%

-18%

Existe una tendencia (desde Marzo 2016) al aumento de la percepción sobre que no hay estaciones peligrosas.

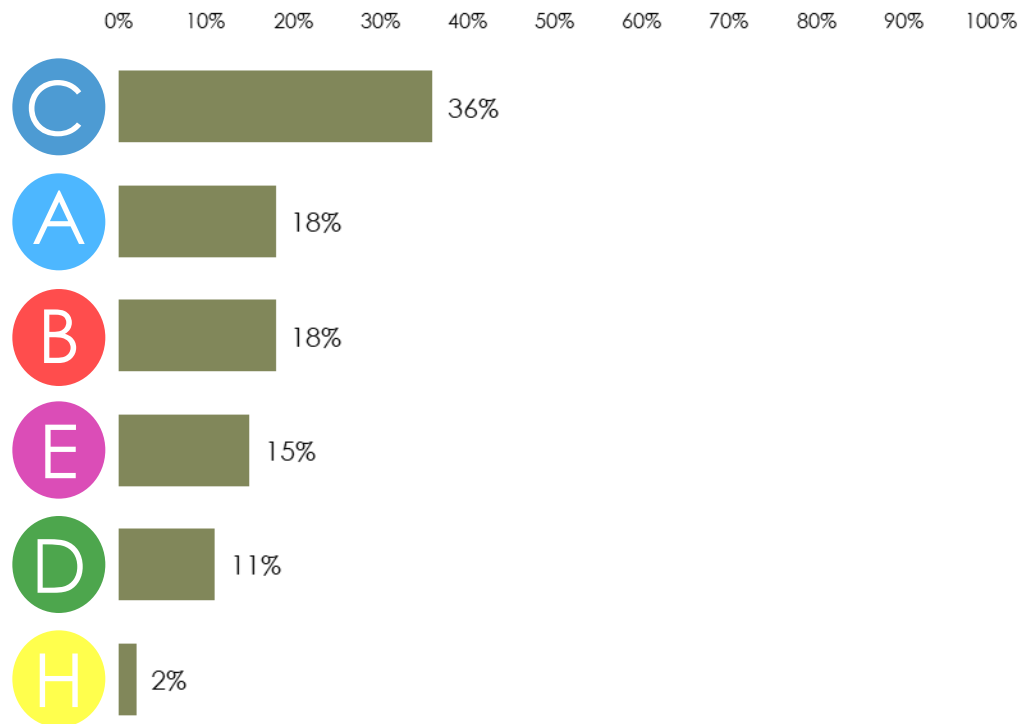
Base: Total entrevistados por ola. Datos Ponderados.

**La línea C es la que se menciona
como más peligrosa (36%)**

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

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

Estación de subte peligrosa

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

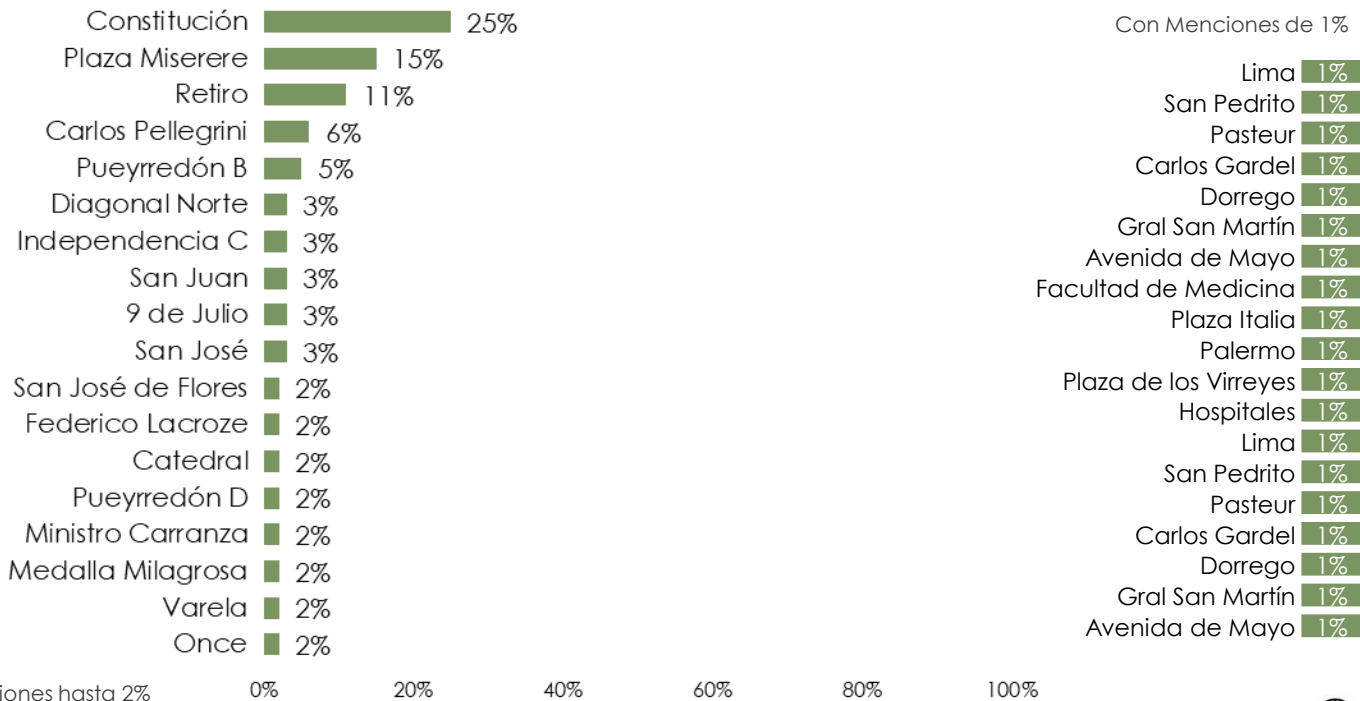


Gráfico con menciones hasta 2%

0%

20%

40%

60%

80%

100%

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

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
D	Pueyrredón	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3%	2%
E	Medalla Milagrosa	1%	1%	1%	1%	1%	1%	2%	1%	2%	1%	1%	2%	2%
H	Once	5%	2%	5%	5%	2%	3%	4%	2%	3%	4%	4%	7%	2%
B	Carlos Gardel	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1%	2%	1%	1%
B	Pasteur	-	-	-	-	-	-	-	-	1%	1%	1%	1%	1%
D	Palermo	1%	1%	1%	1%	1%	1%	2%	1%	3%	2%	1%	1%	1%
E	Plaza de los Virreyes	3%	2%	-	2%	3%	1%	2%	2%	2%	3%	3%	2%	1%
C	Otras estaciones	-	-	-	-	-	-	2%	2%	2%	2%	3%	4%	5%
A	Otras estaciones	-	-	-	-	-	-	2%	3%	2%	2%	3%	7%	4%
D	Otras estaciones	-	-	-	-	-	-	1%	2%	2%	2%	3%	5%	2%
E	Otras estaciones	-	-	-	-	-	-	2%	2%	2%	3%	3%	-	2%
B	Otras estaciones	-	-	-	-	-	-	3%	3%	3%	3%	3%	5%	1%

CHALLENGING THE LIMITS
PROVOKERS

Beltrano

a Bolívar

Gracias!



**Buenos
Aires
Ciudad**