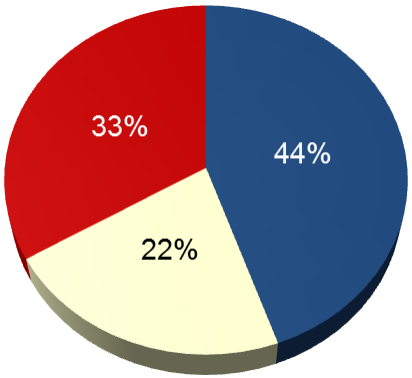
NSU
Nivel de Satisfacción
del Usuario
Masivo Integrado de Occidente MIO

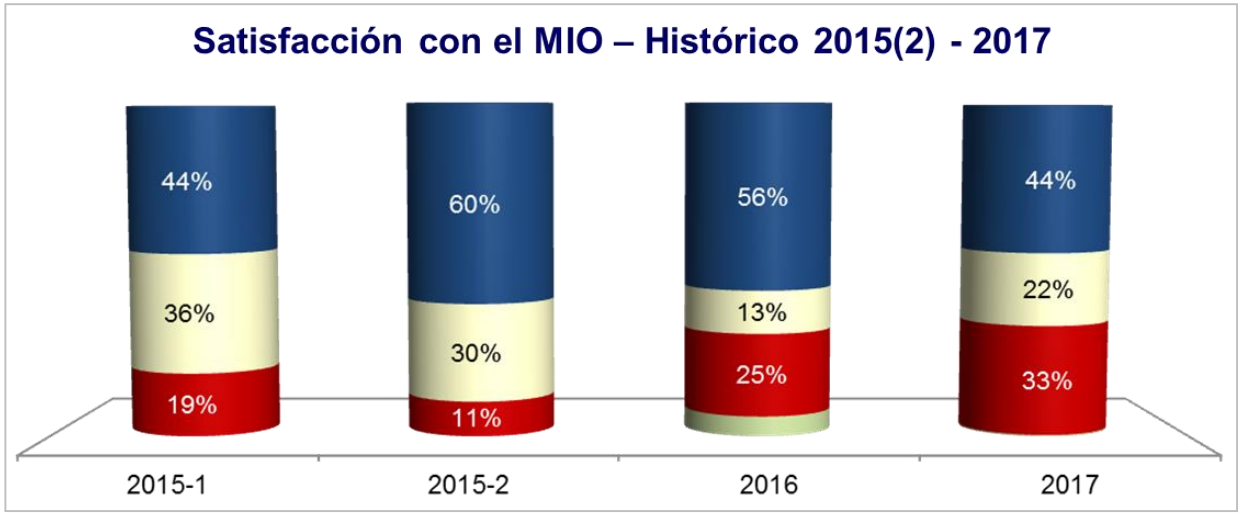
Resultados

P11. ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con el MIO?



- Alta satisfacción (5, 6, 7)
- Ni satisfecho ni insatisfecho
- Baja satisfaccion (3, 2, 1)

Baja satisfacción por parte de los usuarios, dado que **solo 4 de cada 10 expresan satisfacción** con el servicio del MIO.



Escala:	
7	Muy Satisfecho
6	Satisfecho
5	Algo Satisfecho
4	Ni Satisf. Ni Insatisfec
3	Algo Insatisfecho
2	Insatisfec
1	Muy Insatisfec

Bases entrevistados:
2015(1) = 403
2015(2) = 800
2016 = 1605
2017 = 1206

1.2 Motivos de Alta y Baja Satisfacción con el MIO

Motivos Alta Satisfacción (5, 6, 7) 33%

Los buses tienen aire acondicionado / son frescos	33%
El servicio de transporte por los carriles exclusivos es rápido	19%
Se ahorra dinero debido a las integraciones / puedo viajar grandes distancias	17%
Se puede viajar cómodamente	14%
Los buses son amplios / grandes	14%
Rapidez para ir de un lugar a otro / sistema rápido	13%
Las personas mayores / discapacitados pueden acceder al sistema fácilmente	8%
Es un servicio moderno	8%
Las estaciones / Buses son seguros	8%

Base = 530 entrevistados

Motivos Baja Satisfacción (1 a 4) 67%

La frecuencia de los Padrones / Alimentadores es muy baja	47%
Los buses pasan muy llenos / congestionados	47%
La frecuencia de las rutas Troncales / articulados es muy baja	25%
Se pierde mucho tiempo haciendo los trasbordos	21%
Hay mucha congestión en terminales / estaciones	16%
No hay una cobertura total del servicio / faltan rutas	14%
Se sube mucho vendedor ambulante / Pedir dinero	11%
Se presentan robos en los buses / es inseguro	10%
Pocos puntos de recarga de tarjetas / largas filas	9%

Base = 673 entrevistados

El Nivel de Satisfacción del Usuario **NSU** con el MIO para el primer semestre de 2017 se ubica en:

100
90
80
70
65
64
50
40
30
20
10
0

NSU Total

58,5

Base = 1206 entrevistados

Escala de Desempeño			
Sobresaliente	Adecuado	Deficiente	Insuficiente
sup. a 80%	65% - 79,9%	50 - 64,9%	inf. a 50%