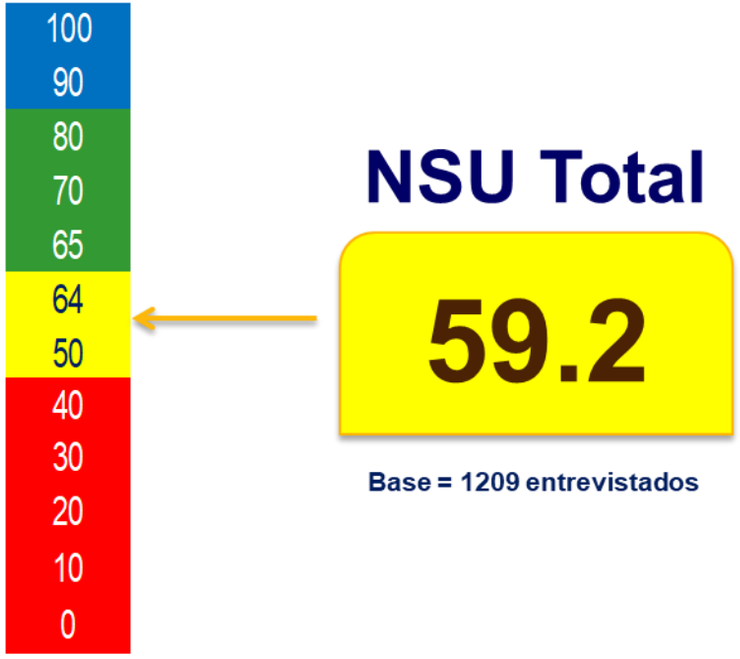


Escala de Desempeño			
Sobresaliente	Adecuado	Deficiente	Insuficiente
sup. a 80%	65% - 79,9%	50 - 64,9%	inf. a 50%

El NSU global se mantiene (empate técnico de acuerdo al margen de error) en nivel **tendencia a fortaleza** (deficiente), y decae ligeramente (1,7%) respecto a la medición anterior.

Importancia (Peso) de Aspectos del Servicio

NSU Total

59.2

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

Base = 1209 entrevistados

El sistema de Pago y recargas cobra importancia en esta medición, siendo el cuarto en aporte al NSU global

Este es el orden de los **aspectos o momentos de verdad del servicio**, de acuerdo con su incidencia en el nivel de satisfacción:

Importancia		Peso
1	Movilidad	33.8%
2	Impacto del MIO	27.9%
3	Estaciones y Terminales	11.2%
4	Sistema de Pago y Recarga	10.2%
5	Paraderos	7.9%
6	Vehículos	4.1%
7	Información y Divulgación	3.2%
8	Conductores	1.8%

NSU Total por Zonas

NSU Total

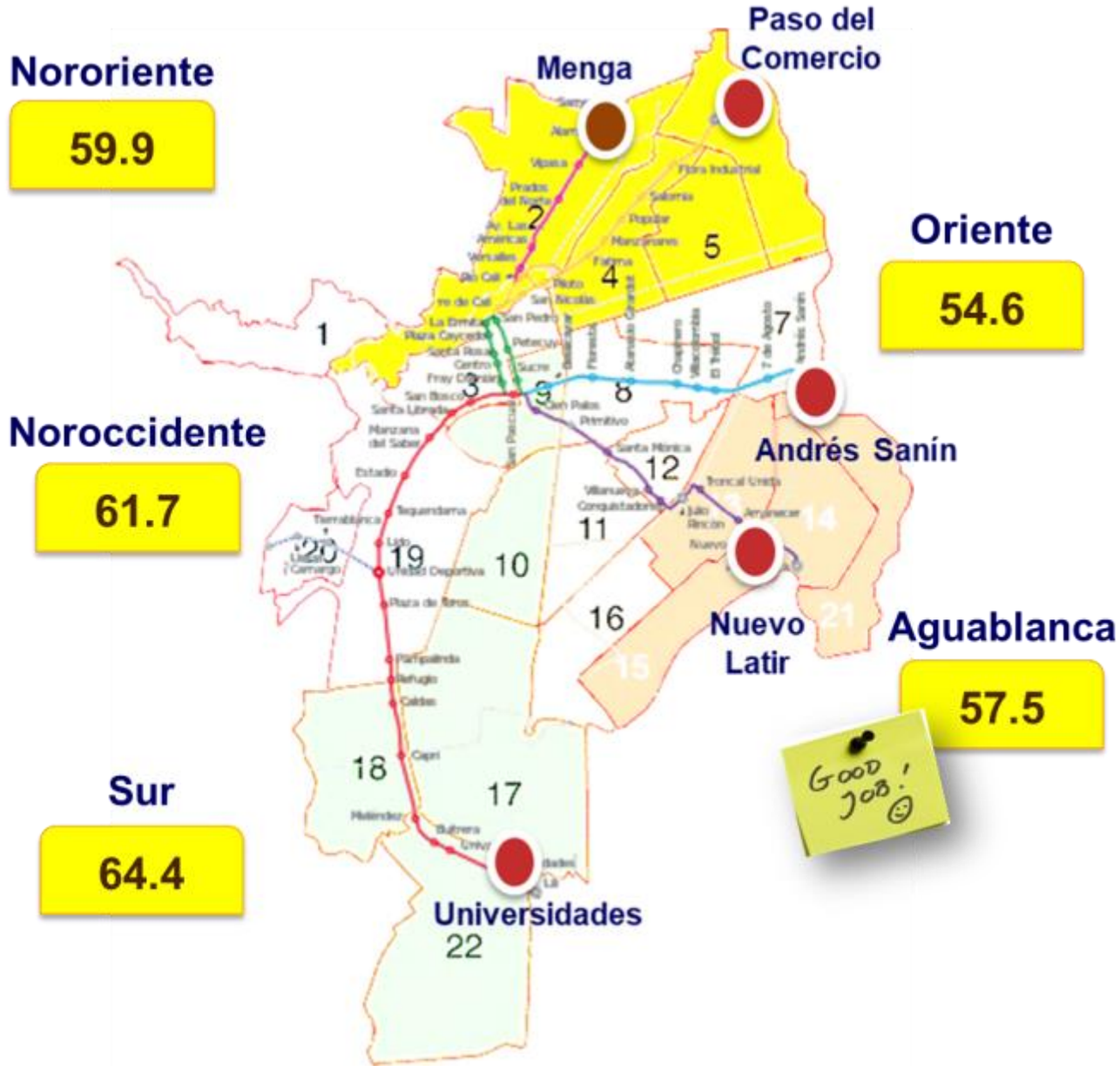
59.2

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

Aguablanca es la única zona que **mejora** sus percepciones del servicio, sin pasar del nivel deficiente, mientras las demás zonas decaen respecto al segundo semestre de 2017.

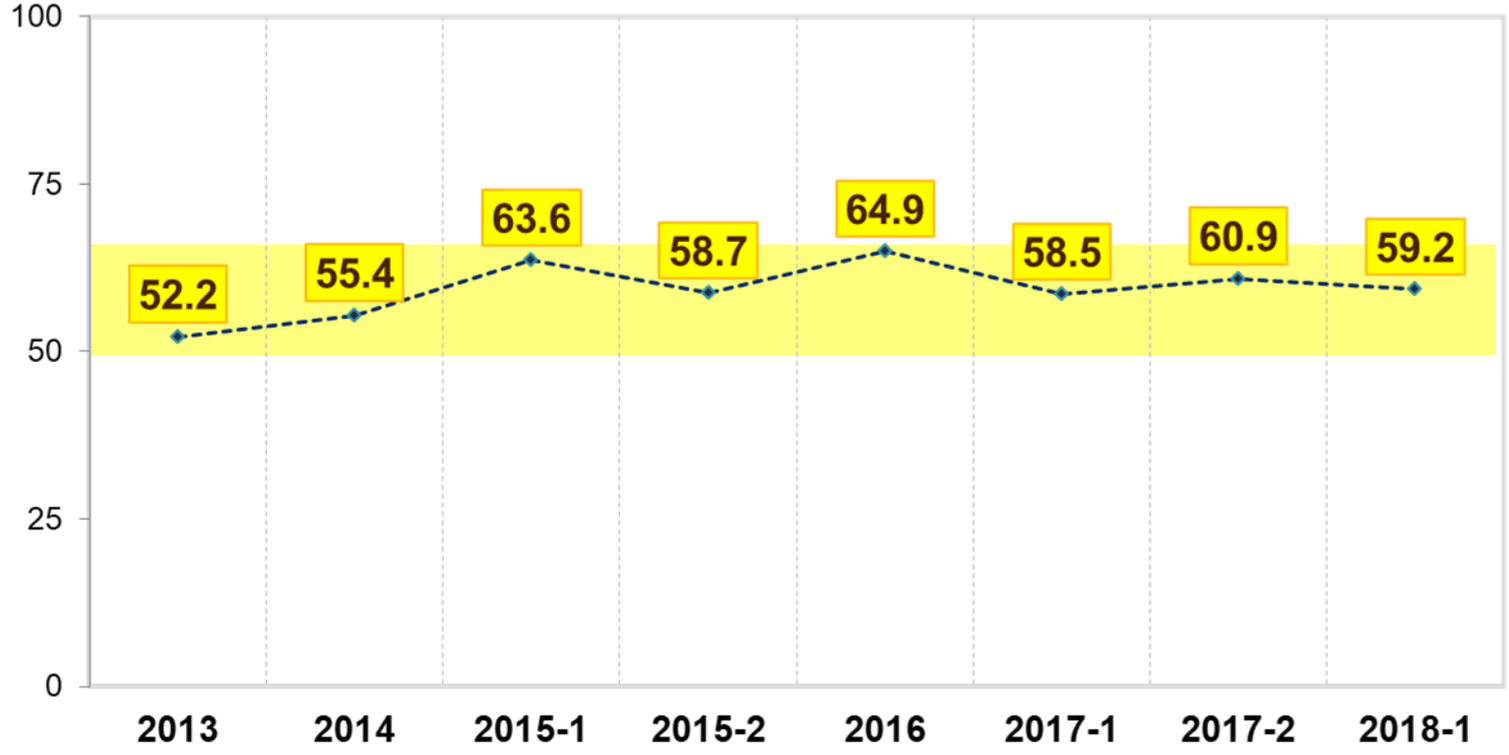
La zona **Sur** decae levemente, quedando en el límite para recuperar el nivel **adecuado** alcanzado en la medición anterior.

Base = 1209 entrevistados



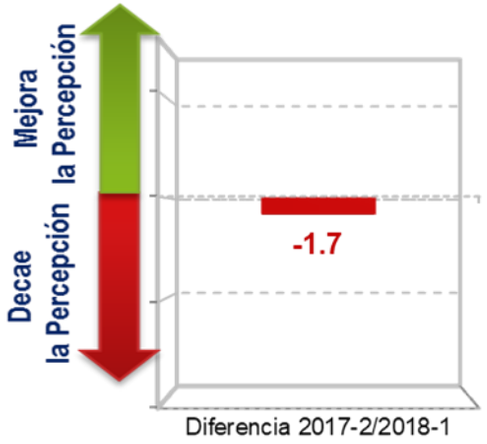
NSU Total - Histórico 2013 – 2017

Comparativo NSU Total 2013 - 2018



	2013	2014	2015-1	2015-2	2016	2017-1	2017-2	2018-1
Base	582	356	403	800	1605	1206	1202	1209

NSU Variación 2017-2 / 2018-1



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

El NSU se mantiene históricamente en nivel **deficiente** (tendencia a fortaleza). Presenta una **mínima disminución** respecto a la medición anterior, el cual se puede decir que es muy similar a la medición 2018-1, diferencia que cae dentro del margen de error.