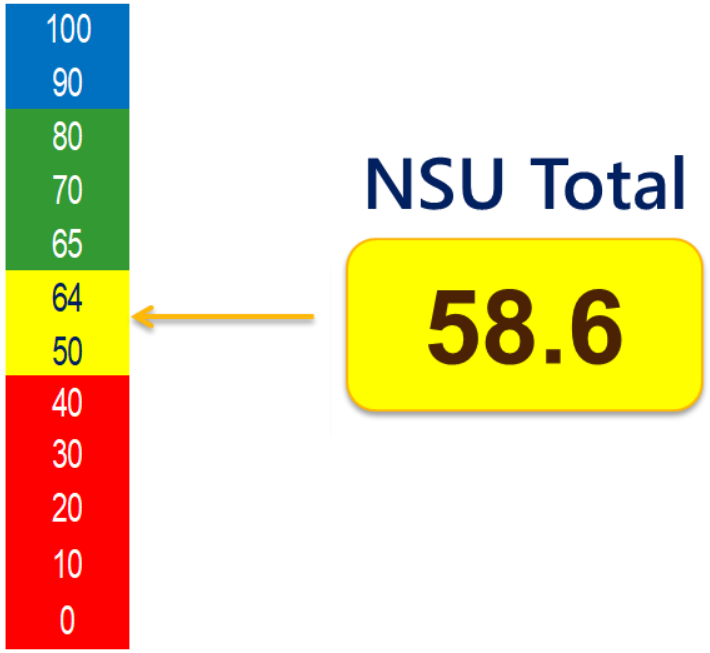
1.5 NSU Total



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

El NSU global se mantiene en nivel **tendencia a fortaleza** (deficiente), y mantiene la tendencia a decaer que se manifestó en la medición anterior.

El NSU se reduce un 0,6% respecto a la medición anterior, y un 2,3% respecto a la misma medición del año 2017.

Base = 1210 entrevistados

1.7 Importancia (Peso) de Aspectos del Servicio

NSU Total

58.6

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

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	33.2%
2	Impacto del MIO	23.7%
3	Paraderos	10.5%
4	Estaciones y Terminales	9.6%
5	Vehículos	8.2%
6	Sistema de Pago y Recarga	7.3%
7	Conductores	4.4%
8	Información y Divulgación	3.3%

Base = 1210 entrevistados

2.1 NSU Total por Zonas

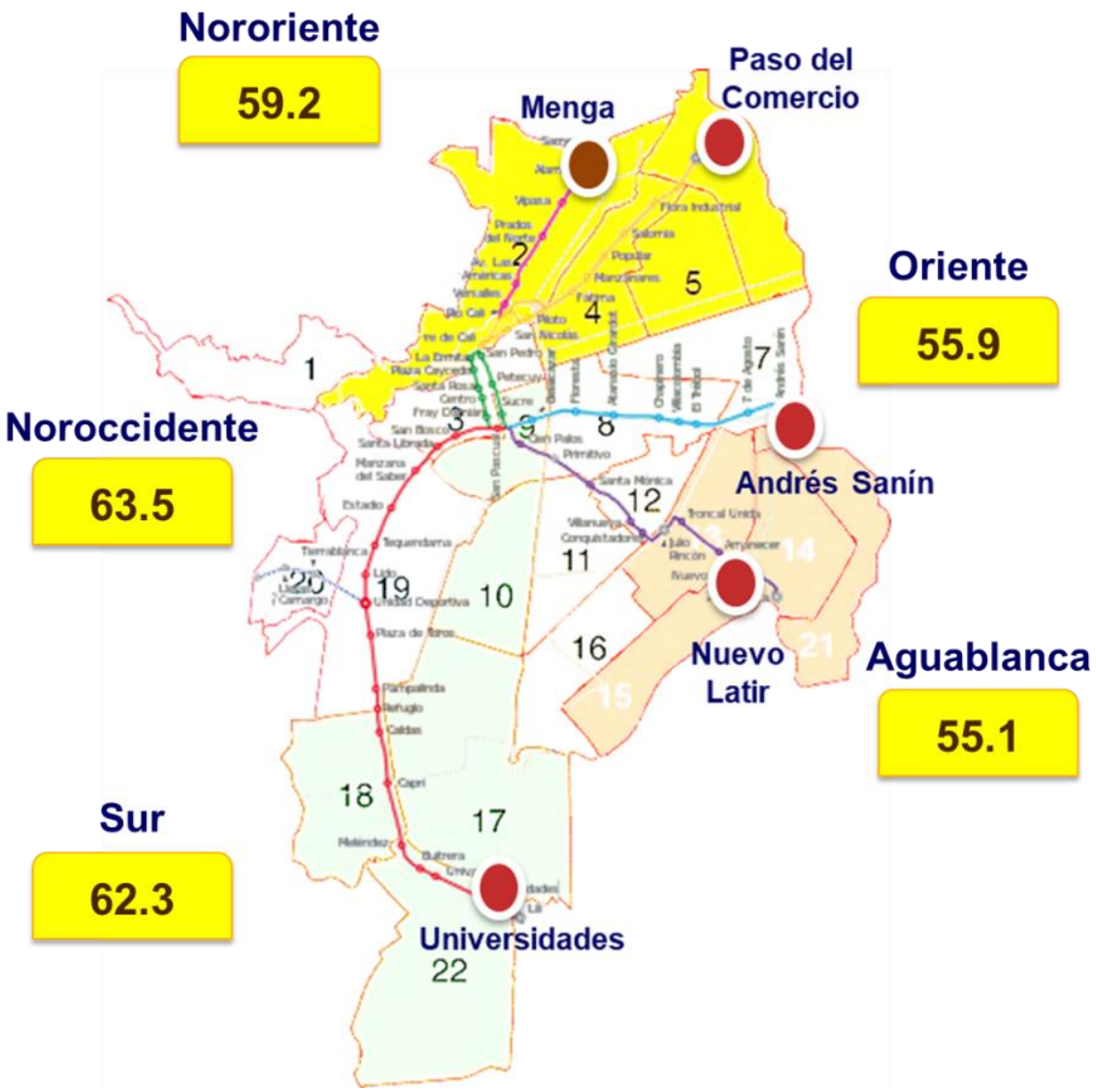
NSU Total

58.6

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

En todas las zonas el NSU se localiza en nivel **tendencia a fortaleza,** siendo la zona Noroccidente la más cercan al nivel adecuado.

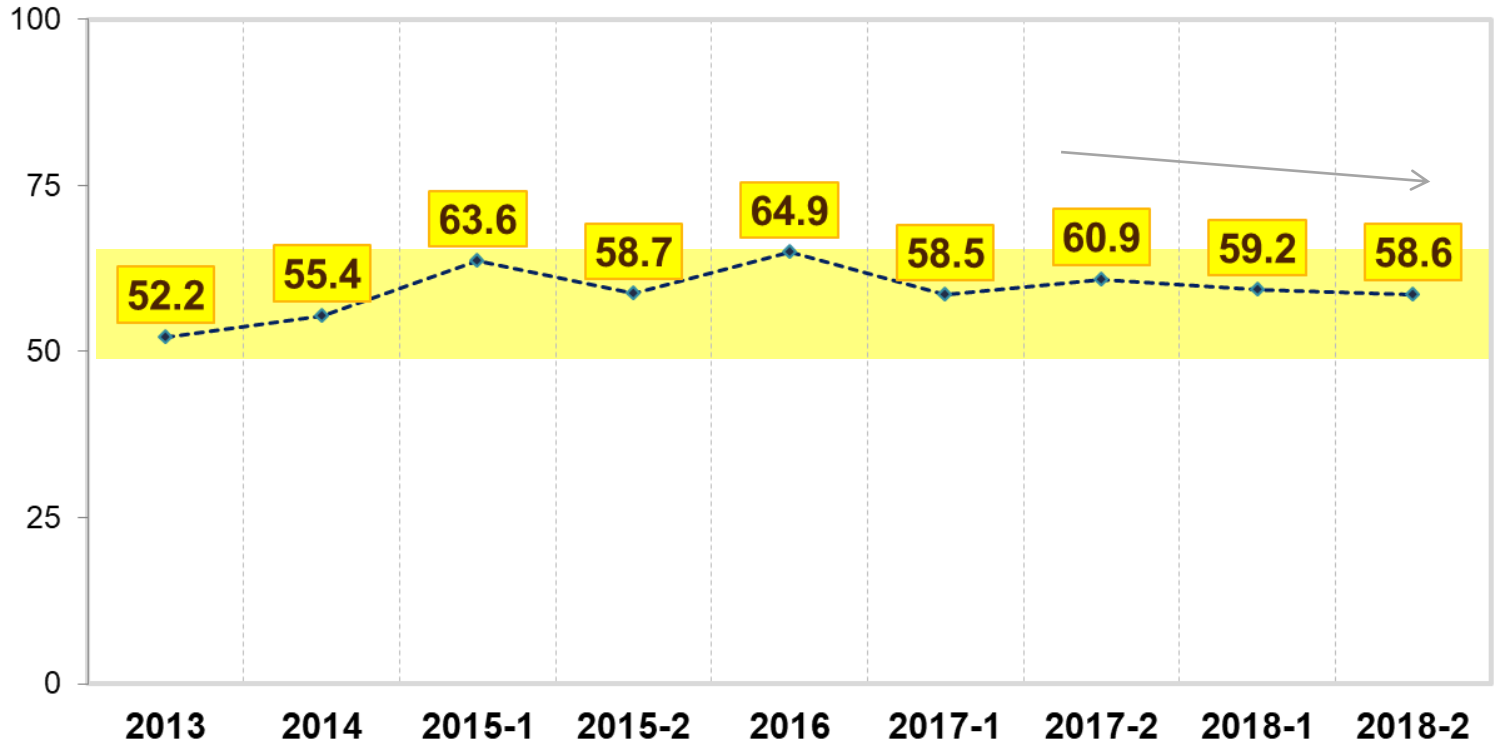
Mejoran las percepciones respecto a la evaluación del primer semestre en **Noroccidente** y **Oriente**.



Base = 1210 entrevistados

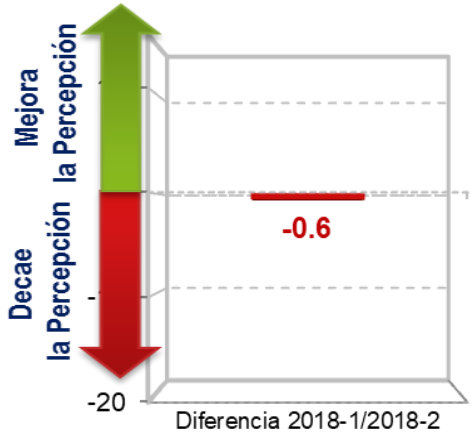
3.1 NSU Total - Histórico 2013 – 2018

Comparativo NSU Total 2013 – 2018-2



	2013	2014	2015-1	2015-2	2016	2017-1	2017-2	2018-1	2018-2
Base	582	356	403	800	1605	1206	1202	1209	1210

NSU Variación 2018-1 / 2018-2



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). Mantiene una tendencia a la baja en el último año, dadas las percepciones deterioradas respecto a los **vehículos** y el **impacto del MIO** en la ciudad.