PROYECTAR
INTELIGENCIA DE NEGOCIO

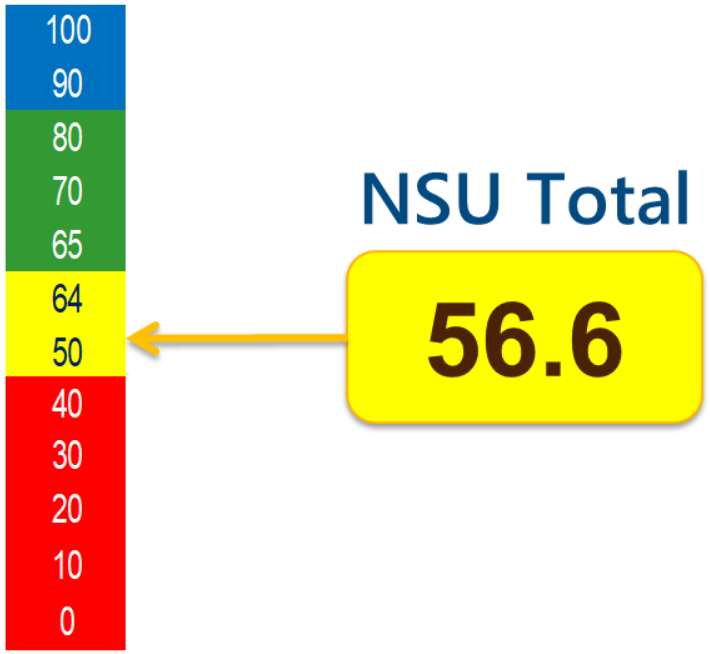
NSU Nivel de Satisfacción del Usuario

Masivo Integrado de Occidente MIO

Medición 2019-1

Julio de 2019

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), **decayendo 2.0 puntos** respecto a la medición anterior, y manteniendo la tendencia a la baja que se registra desde las mediciones de 2018.

Base = 1226 entrevistados

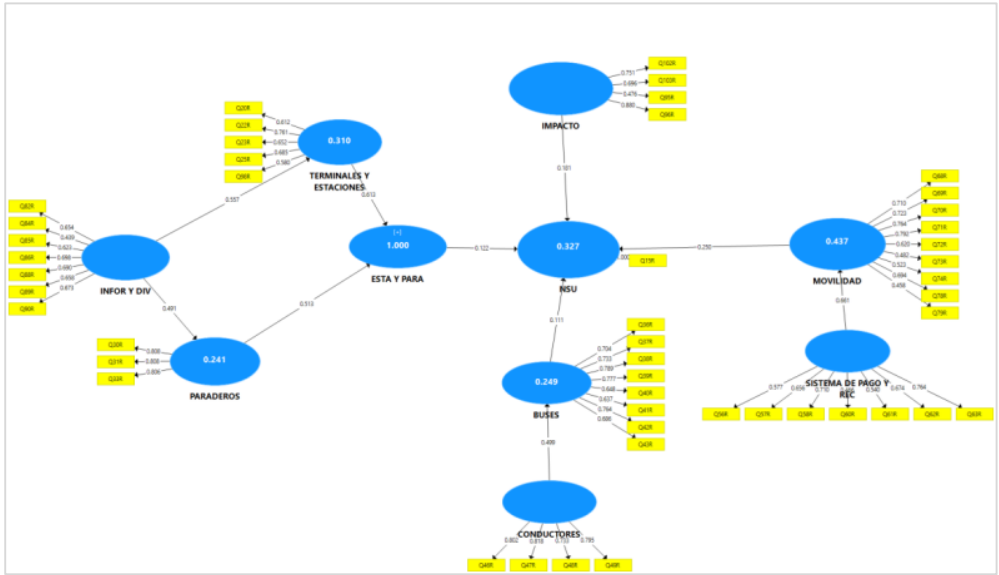
1.9 Importancia (Peso) de Aspectos del Servicio

NSU 2019-1

NSU Total

56.6

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:

		Peso
1	Movilidad	29.7%
2	Impacto del MIO	26.9%
3	Vehículos	11.7%
4	Sistema de Pago y Recarga	9.9%
5	Paraderos	8.7%
6	Estaciones y Terminales	6.7%
7	Conductores	3.9%
8	Información y Divulgación	2.4%

Base = 1226 entrevistados

PROYECTAR INTELIGENCIA DE NEGOCIO

2.1 NSU Total por Zonas

NSU 2019-1

NSU Total

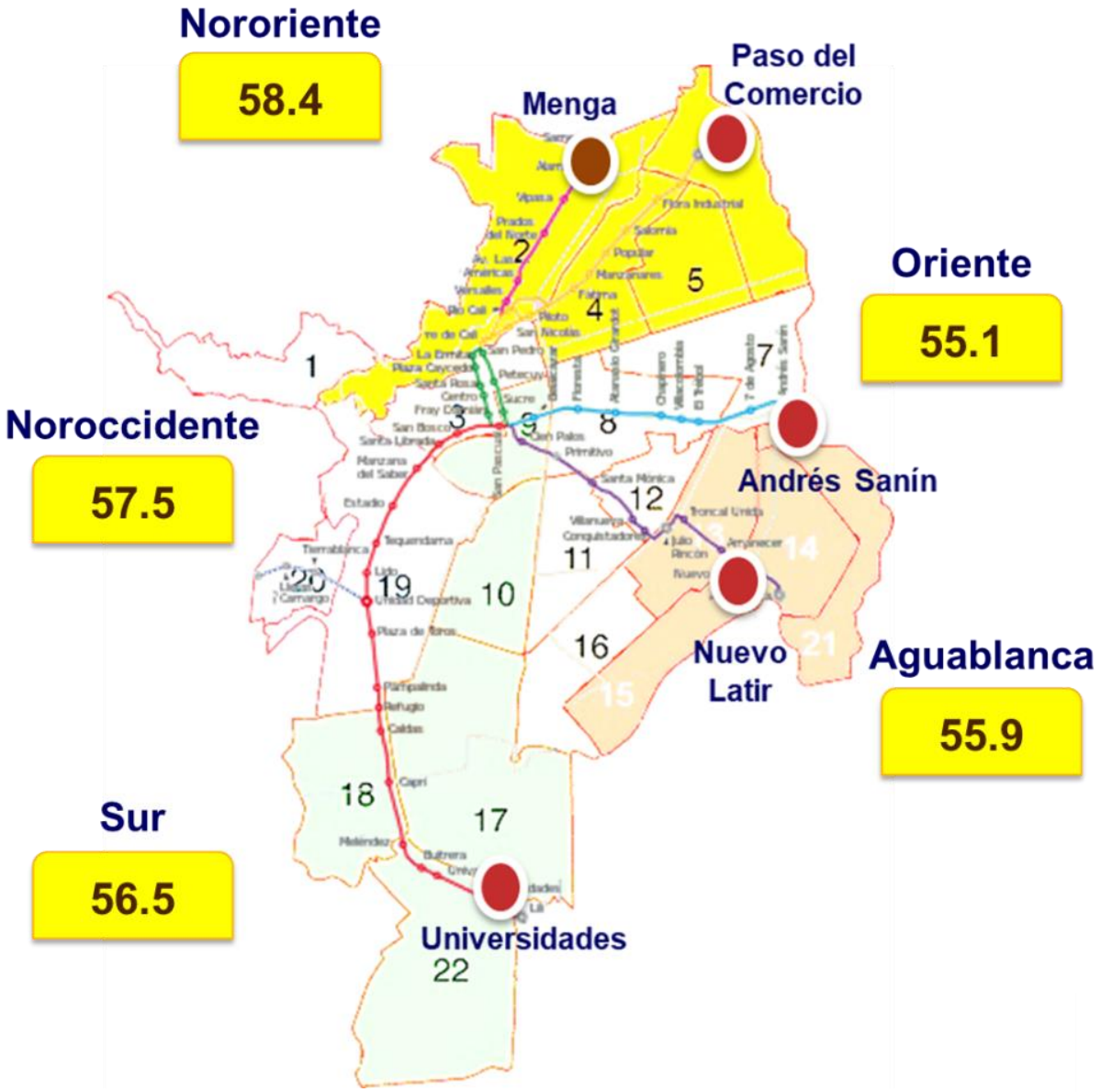
56.6

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

El NSU se mantiene en nivel **tendencia a fortaleza** en todas las zonas de la ciudad. Los habitantes del Nororiente de la ciudad son los que mejor calificación le asignan al sistema.

Mejoran ligeramente las percepciones a nivel general en **Aguablanca**.

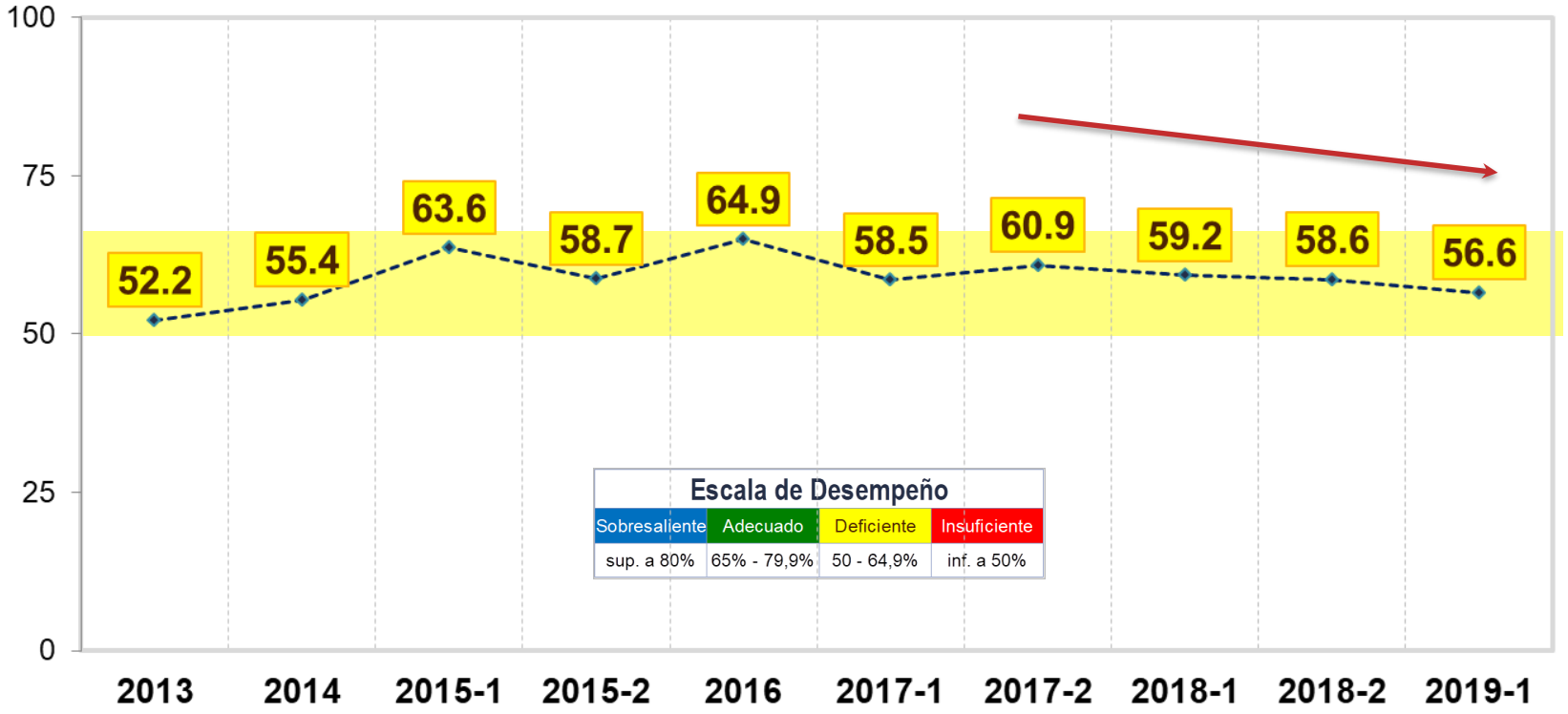
Base = 1226 entrevistados



PROYECTAR INTELIGENCIA DE NEGOCIO

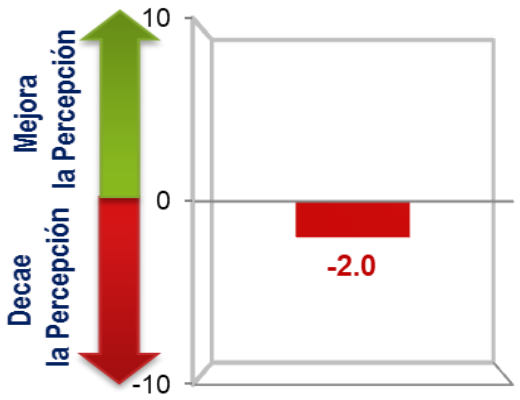
3.1 NSU Total - Histórico 2013 – 2019

Histórico NSU Total 2013 – 2019



Base	582	356	403	800	1605	1206	1202	1209	1210	1226

Variación 2019-1 / 2018-2



El NSU se mantiene históricamente en nivel **deficiente** (tendencia a fortaleza) y con tendencia a la baja desde el año anterior.