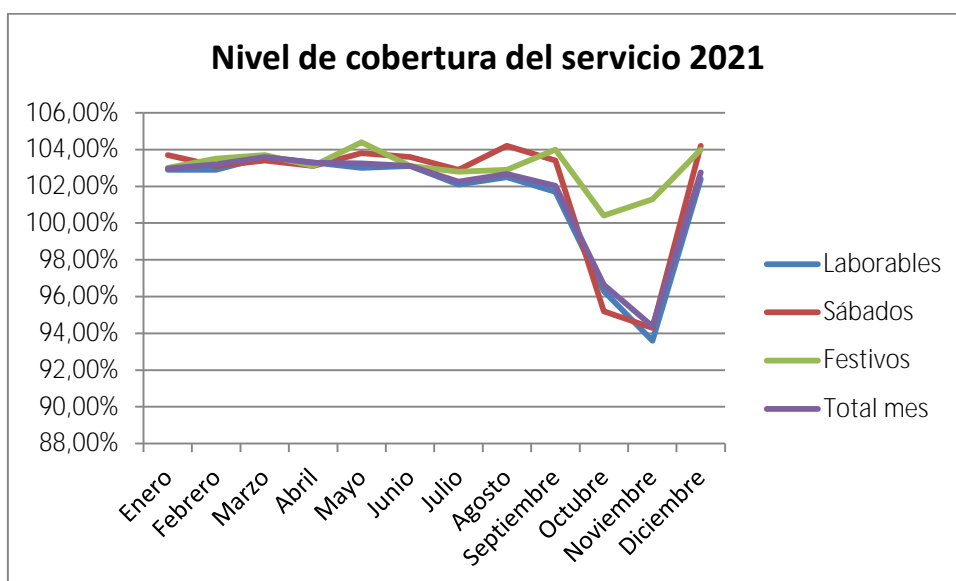


INFORMACIÓN ESTADÍSTICA AÑO 2021

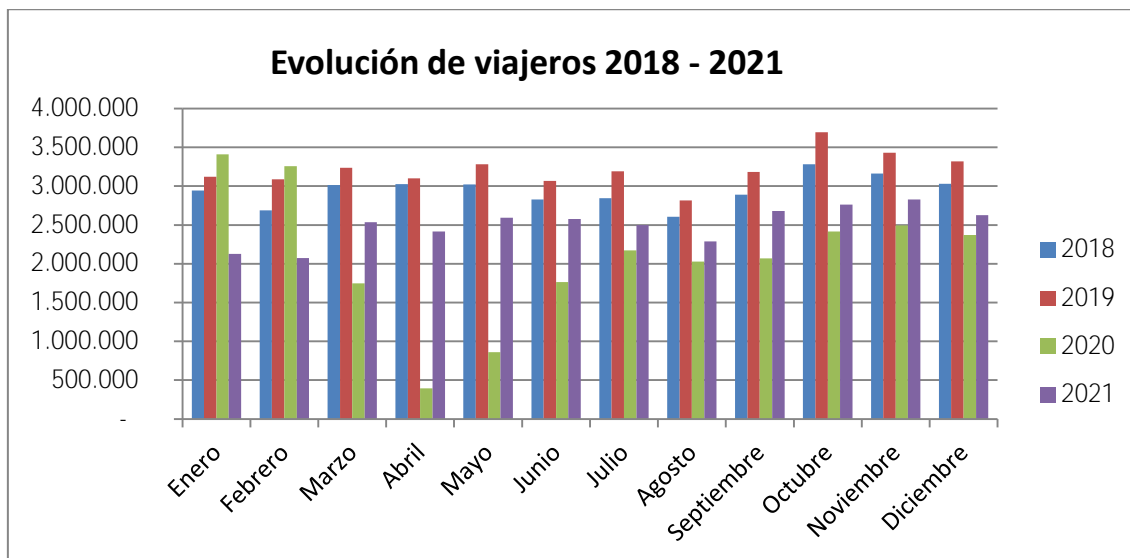
Nivel de cobertura del servicio 2021

Nivel de Cobertura del Servicio 2021				
Periodicidad	Laborables	Sábados	Festivos	Total mes
Enero	102,90%	103,70%	103,00%	102,97%
Febrero	102,90%	103,10%	103,50%	103,20%
Marzo	103,60%	103,40%	103,70%	103,60%
Abril	103,30%	103,10%	103,10%	103,29%
Mayo	103,00%	103,80%	104,40%	103,25%
Junio	103,10%	103,60%	103,10%	103,10%
Julio	102,10%	102,90%	102,80%	102,26%
Agosto	102,50%	104,20%	102,90%	102,67%
Septiembre	101,70%	103,40%	104,00%	102,03%
Octubre	96,30%	95,20%	100,40%	96,64%
Noviembre	93,60%	94,30%	101,30%	94,38%
Diciembre	102,40%	104,20%	104,00%	102,75%
TOTAL	101,45%	102,08%	103,02%	101,68%



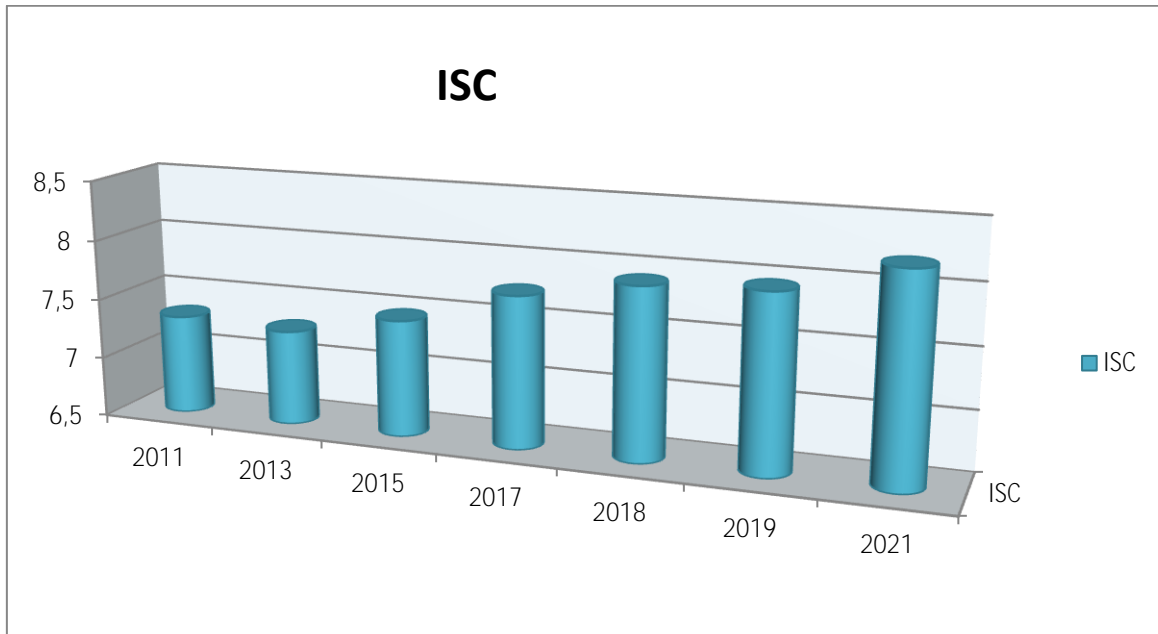
Evolución de viajeros 2018 - 2021

Evolución de viajeros 2018-2021							
Mes	2018	2019	Incremento 2019- 2018	2020	Incremento 2020-2019	2021	Incremento 2021-2020
Enero	2.943.112	3.120.282	6,02%	3.409.321	9,26%	2.128.169	-37,58%
Febrero	2.688.426	3.086.124	14,79%	3.257.940	5,57%	2.073.113	-36,37%
Marzo	3.013.243	3.238.463	7,47%	1.747.566	-46,04%	2.536.360	45,14%
Abril	3.024.372	3.099.406	2,48%	394.459	-87,27%	2.413.845	511,94%
Mayo	3.023.166	3.280.579	8,51%	861.229	-73,75%	2.592.215	200,99%
Junio	2.827.409	3.066.521	8,46%	1.762.105	-42,54%	2.576.299	46,21%
Julio	2.844.321	3.189.565	12,14%	2.171.299	-31,92%	2.500.024	15,14%
Agosto	2.607.382	2.815.421	7,98%	2.029.075	-27,93%	2.288.229	12,77%
Septiembre	2.890.331	3.184.784	10,19%	2.067.071	-35,10%	2.680.297	29,67%
Octubre	3.283.270	3.695.133	12,54%	2.416.674	-34,60%	2.761.694	14,28%
Noviembre	3.164.039	3.430.330	8,42%	2.493.873	-27,30%	2.827.641	13,38%
Diciembre	3.029.162	3.319.053	9,57%	2.370.915	-28,57%	2.625.208	10,73%
Total	35.338.233	38.525.661	9,02%	24.981.527	-35,16%	30.003.094	20,10%
Promedio	2.944.853	3.210.472	9,02%	2.081.794	-35,16%	2.500.258	20,10%



Índice de satisfacción del cliente 2011- 2021.

En la última encuesta realizada en 2021, Guaguas Municipales S.A. obtuvo una puntuación de 8,91 sobre 10 en el índice de satisfacción del cliente, superando en casi de un punto el resultado anterior (7,96).



ISC	
Año	ISC
2011	7,33
2013	7,29
2015	7,47
2017	7,76
2018	7,92
2019	7,96
2021	8,21