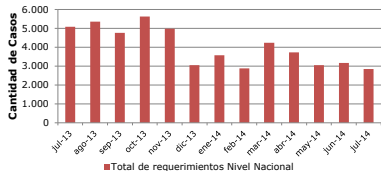


Regiones

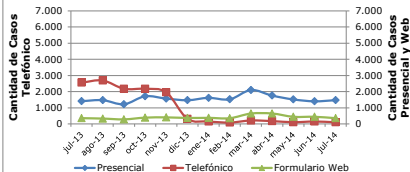
Total de Requerimientos (12 meses)



Fuente: CRM Microsoft Dynamics SIAC al 04/08/2014

RM

Total de Requerimientos mensuales

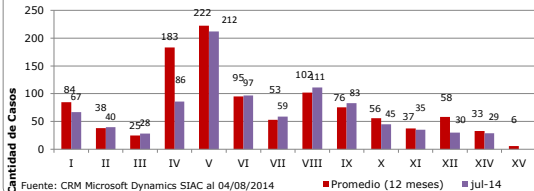


Fuente: CRM Microsoft Dynamics SIAC al 04/08/2014

- Los requerimientos presentan una baja de un 3,4% respecto al mes anterior, siendo la atención telefónica el único canal que presenta bajas, asociadas al período estival.

Regiones

Total de Requerimientos (Jul 2013 a Jul 2014)

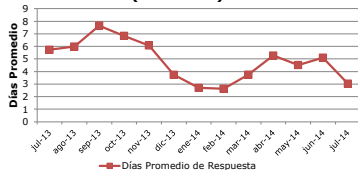


Fuente: CRM Microsoft Dynamics SIAC al 04/08/2014

- Las regiones presentan una baja de un 21%, siendo las regiones I y XII las de menor ingreso con respecto al mes anterior.

Nacional

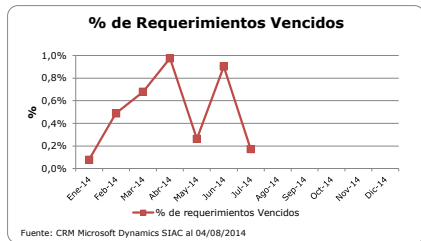
Día promedio de respuesta (12 meses)



Fuente: CRM Microsoft Dynamics SIAC al 04/08/2014

- A partir de 2014 se incluyó en los procesos de medición el 100% del cumplimiento de los requerimientos, reduciendo aun más los plazos de respuestas.

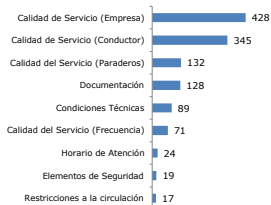
Nacional



- Los vencimiento de requerimientos se mantienen en niveles bajos con respecto a su ingreso.

RM

Tipo Denuncias Acumulado 3 últimos meses



Sub Tipo de Denuncias: Calidad de Servicios (Empresa), Acumulado 3 últimos meses

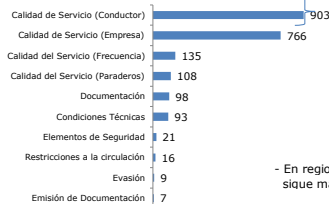


Se hace la distinción entre Tarifa y Tarifa Escolar para destacar estos últimos.

- Se mantiene tendencia del mes anterior, alza en las denuncias en contra de los servicios de los Operadores del transporte público siendo los de mayor incidencia los problemas con las tarifas escolares.

Regiones

Tipo Denuncias Acumulado 3 últimos meses

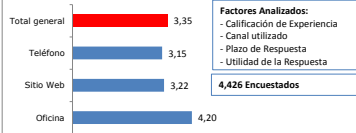


Sub Tipo de Denuncias: Calidad de Servicios (Conductor), Acumulado 3 últimos meses



- En regiones el problema entre choferes y escolares sigue marcando la tendencia en las denuncias.

Calificación a la experiencia del Servicio Oirs Acumulado a Julio 2014 (12 meses)



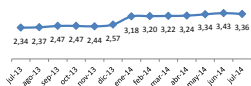
Factores Analizados:
 - Calificación de Experiencia
 - Canal utilizado
 - Plazo de Respuesta
 - Utilidad de la Respuesta

4,426 Encuestados

Nota máxima =5

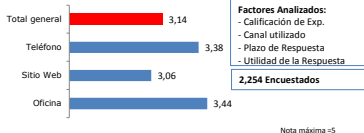
Fuente: Última encuesta Web entre el 25 Julio y 01 de Agosto 2014

Calificación experiencia del Servicio Total General



- El indicador de satisfacción no presenta variación con respecto a Junio pero mantiene su tendencia en 12 meses.
- Nivel de Confianza = 95%, Error muestral 1,2%

Calificación a la experiencia del Servicio Oirs Acumulado a Julio 2014 (12 meses)



Factores Analizados:
 - Calificación de Exp.
 - Canal utilizado
 - Plazo de Respuesta
 - Utilidad de la Respuesta

2,254 Encuestados

Nota máxima =5

Fuente: Última encuesta Web entre el 25 Julio y 01 de Agosto 2014

- El indicador de satisfacción muestra una leve baja asociada a la baja en las respuestas.
- Nivel de Confianza = 95%, Error muestral 2,0%

Calificación experiencia del Servicio Total General

