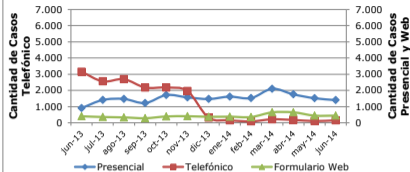


### Total de Requerimientos (12 meses)



Fuente: CRM Microsoft Dynamics SIAC al 11/07/2014

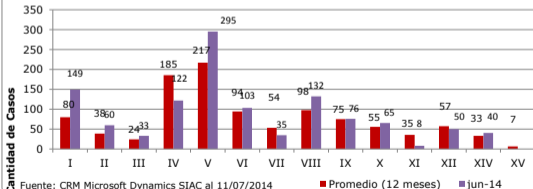
### Total de Requerimientos mensuales



Fuente: CRM Microsoft Dynamics SIAC al 11/07/2014

- Los requerimientos presentan una baja de un 3,5% respecto al mes anterior, siendo la atención presencial el único canal que presenta bajas, asociadas al período estival.

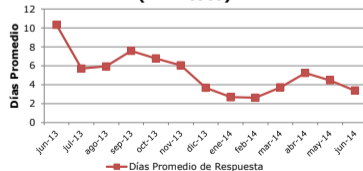
### Total de Requerimientos (Jun 2013 a Jun2014)



Fuente: CRM Microsoft Dynamics SIAC al 11/07/2014

- Las regiones presentan un alza de un 19%, siendo las regiones I y V las de mayor con respecto al mes anterior por temas referente a Maltrato entre choferes y pasajeros.

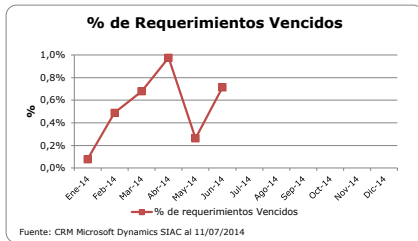
### Día promedio de respuesta (12 meses)



Fuente: CRM Microsoft Dynamics SIAC al 11/07/2014

- 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.

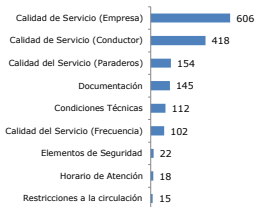
Nacional



- 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

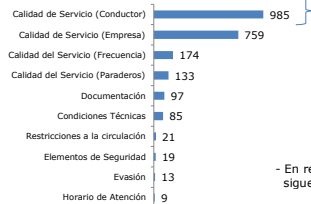


Se hace la distinción entre Tarifa y Tarifa Escolar para destacar estos últimos.

- 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 terminales piratas.

Regiones

### Tipo Denuncias Acumulado 3 últimos meses

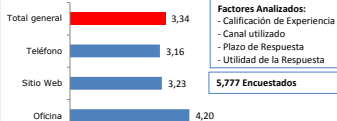


### Sub Tipo de Denuncias: Calidad de Servicios (Conductor), Acumulado 3 últimos meses



- En regiones el Problema entre Choferes y escolares sigue marcando la tendencia en las denuncias.

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



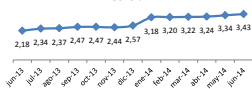
**Factores Analizados:**  
 - Calificación de Experiencia  
 - Canal utilizado  
 - Plazo de Respuesta  
 - Utilidad de la Respuesta

**5,777 Encuestados**

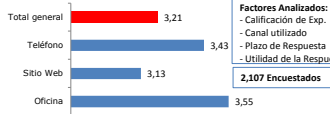
Nota máxima =5

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

### Calificación experiencia del Servicio Total General



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



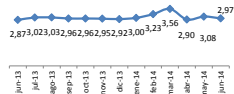
**Factores Analizados:**  
 - Calificación de Exp.  
 - Canal utilizado  
 - Plazo de Respuesta  
 - Utilidad de la Respuesta

**2,107 Encuestados**

Nota máxima =5

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

### Calificación experiencia del Servicio Total General



- El indicador de satisfacción no presenta variación con respecto a Mayo pero mantiene su tendencia en 12 meses.

- Nivel de Confianza = 95%, Error muestral 1,2%

- El indicador de satisfacción muestra una leve baja asociada a la baja en las respuestas.

- Nivel de Confianza = 95%, Error muestral 2,0%