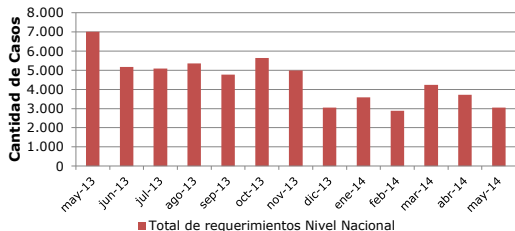


## Regiones

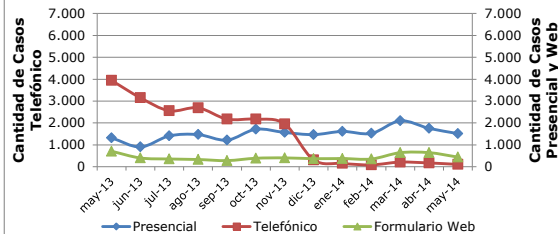
### Total de Requerimientos (12 meses)



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

## RM

### Total de Requerimientos mensuales

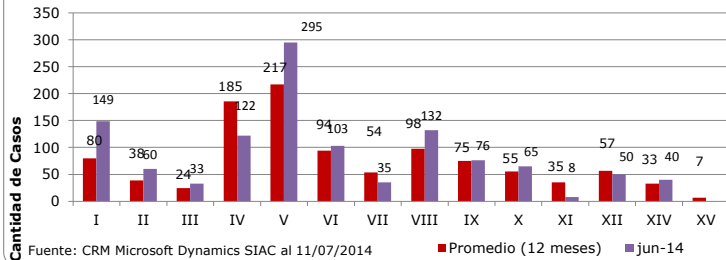


Fuente: CRM Microsoft Dynamics SIAC al 11/07/2014

- Los requerimientos presentan una baja de un 10% respecto al mes anterior, por el término del proceso de renovación de condiciones operacionales para taxis

## Regiones

### Total de Requerimientos (May 2013 a May 2014)

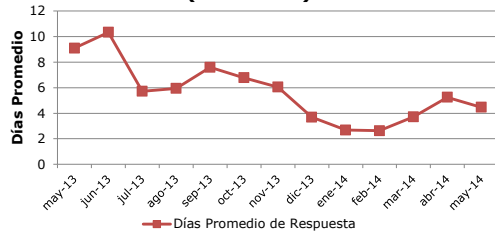


Fuente: CRM Microsoft Dynamics SIAC al 11/07/2014

- 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.

## Nacional

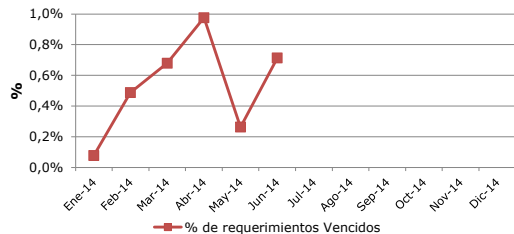
### Día promedio de respuesta (12 meses)



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.

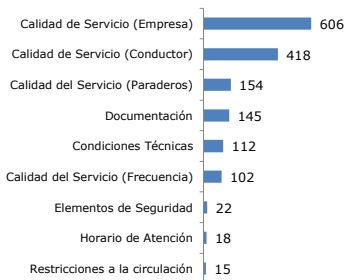
### % de Requerimientos Vencidos



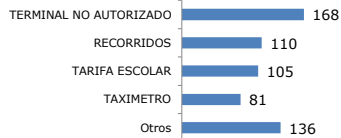
Fuente: CRM Microsoft Dynamics SIAC al 11/07/2014

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

### Tipo Denuncias Acumulado 3 últimos meses



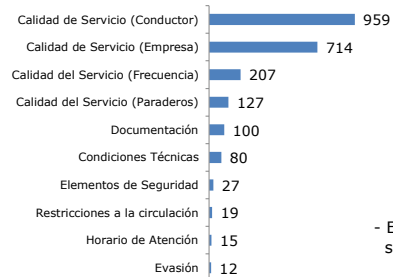
### Sub Tipo de Denuncias: Calidad de Servicios (Empresa), Acumulado 3 últimos meses



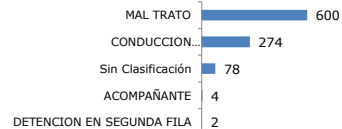
Se hace la distinción entre Tarifa y Tarifa Escolar para destacar estos últimos.

- 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 problema con terminales piratas.

### Tipo Denuncias Acumulado 3 últimos meses

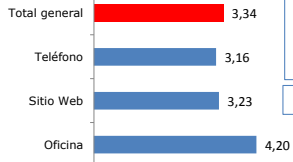


### Sub Tipo de Denuncias: Calidad de Servicios (Conductor), Acumulado 3 últimos meses



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

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



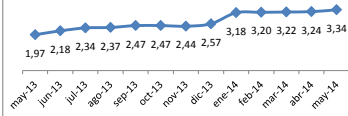
**Factores Analizados:**  
 - Calificación de Experiencia  
 - Canal utilizado  
 - Plazo de Respuesta  
 - Utilidad de la Respuesta

**5,790 Encuestados**

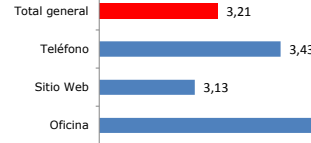
Nota máxima =5

Fuente: Última encuesta Web entre el 25 Mayo y 30 de Mayo 2014

### Calificación experiencia del Servicio Total General



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



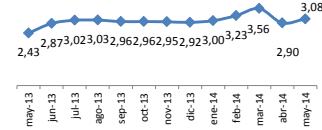
**Factores Analizados:**  
 - Calificación de Exp.  
 - Canal utilizado  
 - Plazo de Respuesta  
 - Utilidad de la Respuesta

**2,007 Encuestados**

Nota máxima =5

Fuente: Última encuesta Web entre el 25 Mayo y 30 de Mayo 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%