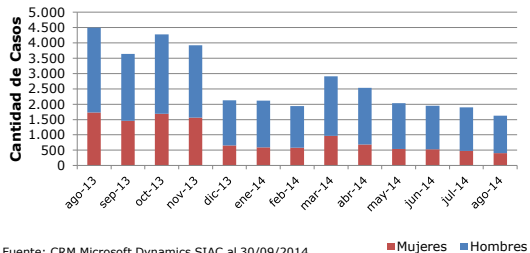


Regiones

Total de Requerimientos (12 meses)

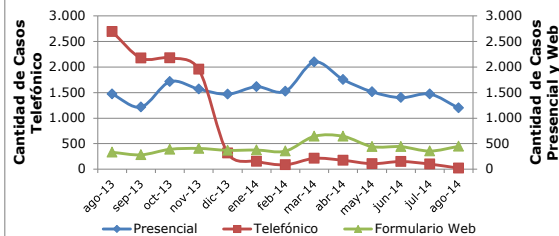


Fuente: CRM Microsoft Dynamics SIAC al 30/09/2014

■ Mujeres ■ Hombres

RM

Total de Requerimientos mensuales

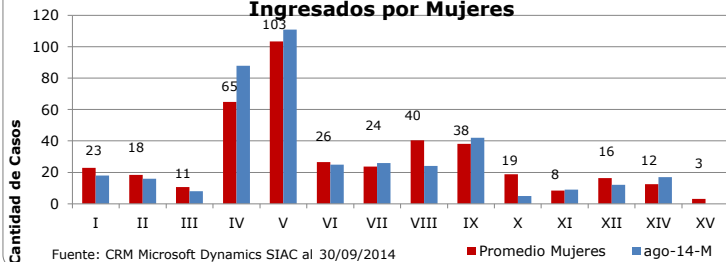


Fuente: CRM Microsoft Dynamics SIAC al 30/09/2014

- Los requerimientos presentan una baja de un 13% respecto al mes anterior, asociado al período estival.

Regiones

Total de Requerimientos (Ago 2013 a Ago 2014) Ingresados por Mujeres



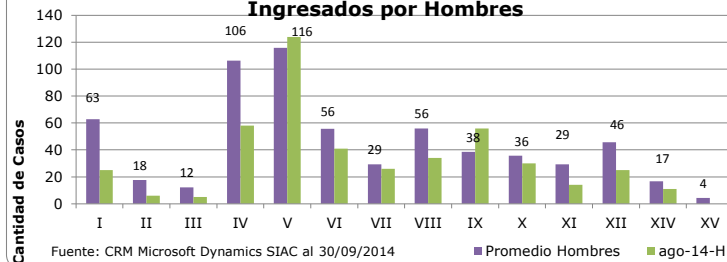
Fuente: CRM Microsoft Dynamics SIAC al 30/09/2014

■ Promedio Mujeres ■ ago-14-M

- Las regiones presentan un alza de un 10%, siendo las regiones IV y X las de mayor variación con respecto al mes anterior.

Regiones

Total de Requerimientos (Ago 2013 a Ago 2014) Ingresados por Hombres

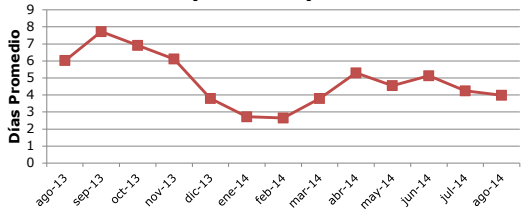


Fuente: CRM Microsoft Dynamics SIAC al 30/09/2014

■ Promedio Hombres ■ ago-14-H

Nacional

Día promedio de respuesta (12 meses)

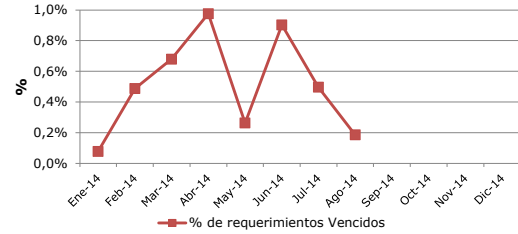


Fuente: CRM Microsoft Dynamics SIAC al 30/09/2014

■ Días Promedio de Respuesta

Nacional

% de Requerimientos Vencidos



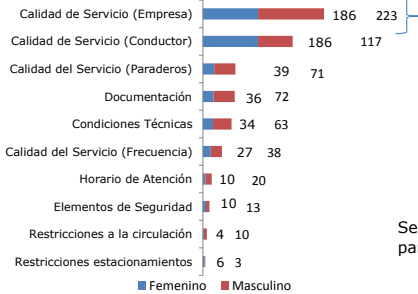
Fuente: CRM Microsoft Dynamics SIAC al 30/09/2014

■ % de requerimientos Vencidos

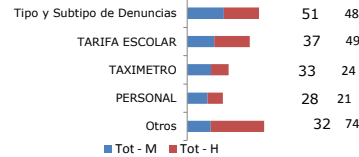
- Los vencimiento de requerimientos se mantienen en niveles bajos con respecto a su ingreso.

RM

Tipo Denuncias Acumulado 3 últimos meses



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

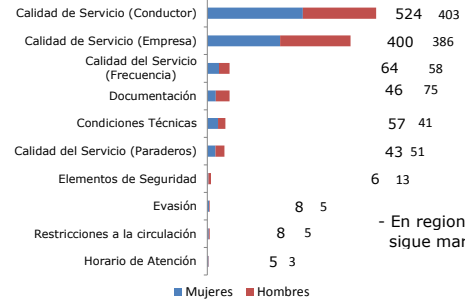


Se hace la distinción entre Tarifa y Tarifa Escolar para destacar estos últimos.

- 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 tarifas escolares.

Regiones

Tipo Denuncias Acumulado 3 últimos meses

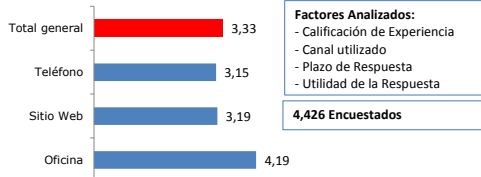


Sub Tipo de Denuncias: Calidad de Servicios (Conductor), Acumulado 3 últimos meses



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

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



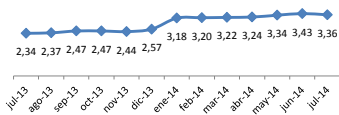
Factores Analizados:
 - Calificación de Experiencia
 - Canal utilizado
 - Plazo de Respuesta
 - Utilidad de la Respuesta

4,426 Encuestados

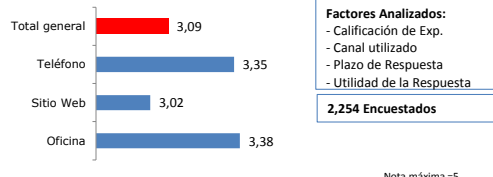
Nota máxima =5

Fuente: Última encuesta Web entre el 28 Ago. y 05 de Sep. 2014

Calificación experiencia del Servicio Total General



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



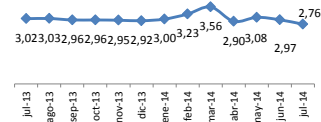
Factores Analizados:
 - Calificación de Exp.
 - Canal utilizado
 - Plazo de Respuesta
 - Utilidad de la Respuesta

2,254 Encuestados

Nota máxima =5

Fuente: Última encuesta Web entre el 28 Ago. y 05 de Sep. 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%

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

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