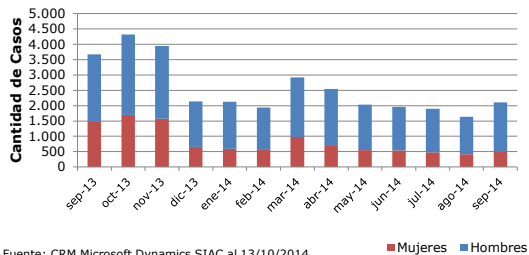


Regiones

**Total de Requerimientos (12 meses)**

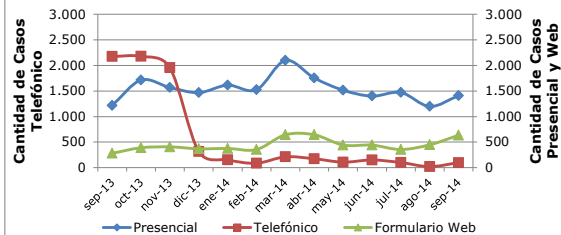


Fuente: CRM Microsoft Dynamics SIAC al 13/10/2014

■ Mujeres ■ Hombres

RM

**Total de Requerimientos mensuales**

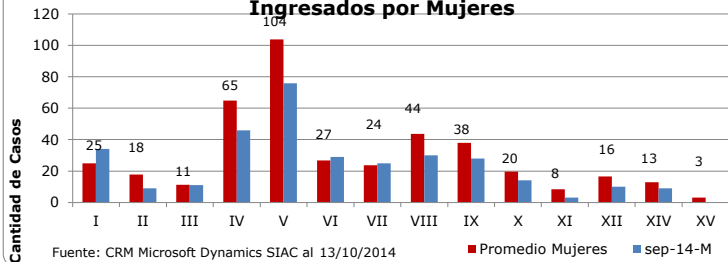


Fuente: CRM Microsoft Dynamics SIAC al 13/10/2014

- Los requerimientos presentan un alza de un 28% respecto al mes anterior, asociado al período estival.

Regiones

**Total de Requerimientos (Sep 2013 a Sep 2014) Ingresados por Mujeres**



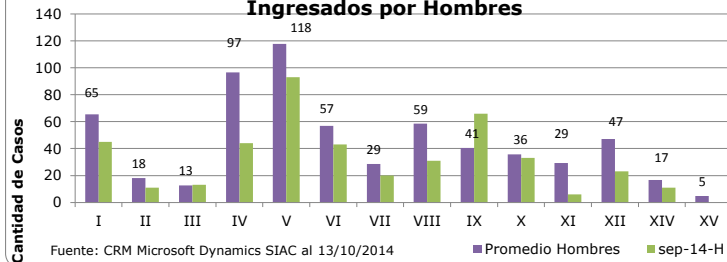
Fuente: CRM Microsoft Dynamics SIAC al 13/10/2014

■ Promedio Mujeres ■ sep-14-M

- Las regiones presentan un baja de un 11%, siendo las regiones XI y IV las de mayor variación con respecto al mes anterior.

Regiones

**Total de Requerimientos (Sep 2013 a Sep 2014) Ingresados por Hombres**

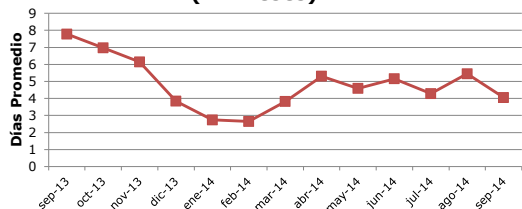


Fuente: CRM Microsoft Dynamics SIAC al 13/10/2014

■ Promedio Hombres ■ sep-14-H

Nacional

**Día promedio de respuesta (12 meses)**

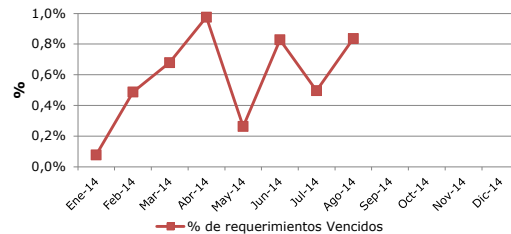


Fuente: CRM Microsoft Dynamics SIAC al 13/10/2014

■ Días Promedio de Respuesta

Nacional

**% de Requerimientos Vencidos**



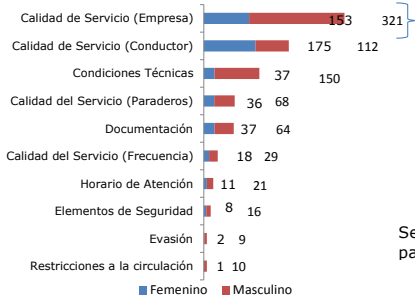
Fuente: CRM Microsoft Dynamics SIAC al 13/10/2014

■ % de requerimientos Vencidos

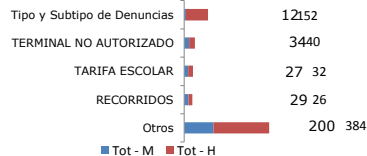
- Los vencimiento de requerimientos se mantienen en niveles bajos con respecto a su ingreso.

RM

**Tipo Denuncias Acumulado 3 últimos meses**



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

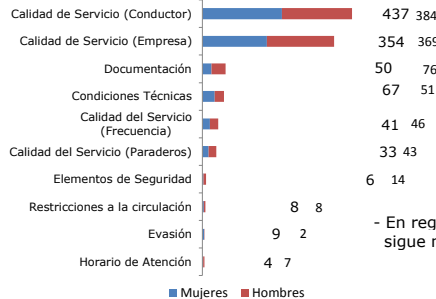


Se hace la distinción entre Tarifa y Tarifa Escolar para destacar estos últimos.

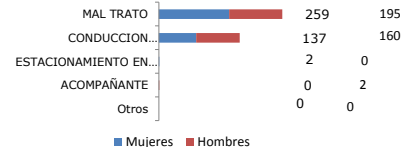
- Esta mes se presenta un cambio en el ingreso de denuncias, donde Terminal no Autorizado presenta un incremento de 298%, relegando los problemas de Tarifas Escolar a un segundo lugar.

Regiones

**Tipo Denuncias Acumulado 3 últimos meses**

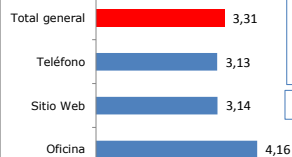


**Sub Tipo de Denuncias: Calidad de Servicios (Conductor), Acumulado 3 últimos meses**



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

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



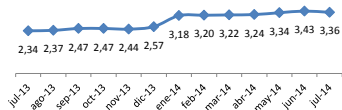
**Factores Analizados:**  
 - Calificación de Experiencia  
 - Canal utilizado  
 - Plazo de Respuesta  
 - Utilidad de la Respuesta

**4,426 Encuestados**

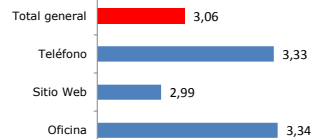
Nota máxima =5

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 Sept 2014 (12 meses)



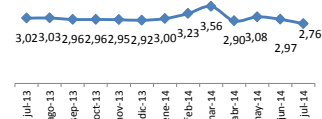
**Factores Analizados:**  
 - Calificación de Exp.  
 - Canal utilizado  
 - Plazo de Respuesta  
 - Utilidad de la Respuesta

**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 Agosto pero mantiene su tendencia en 12 meses.

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

- El indicador de satisfacción muestra una alza respecto al mes anterior asociado a la normalización de los ingresos.

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