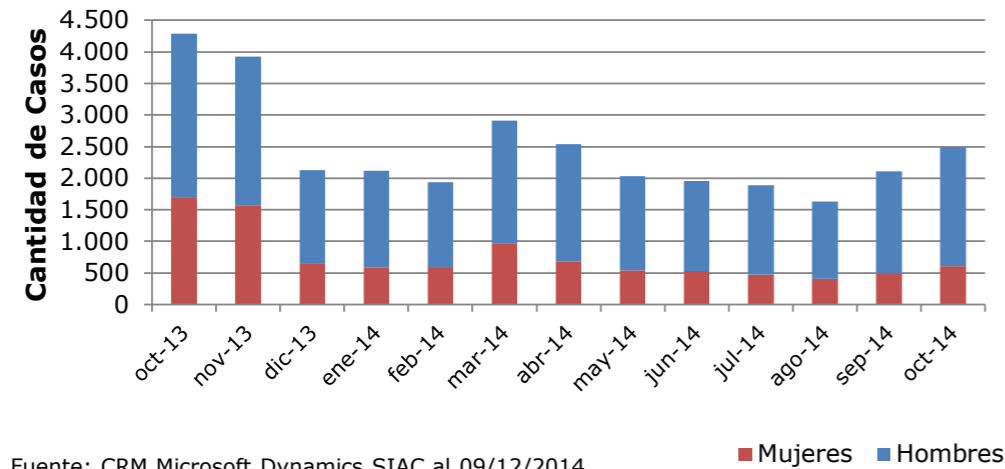


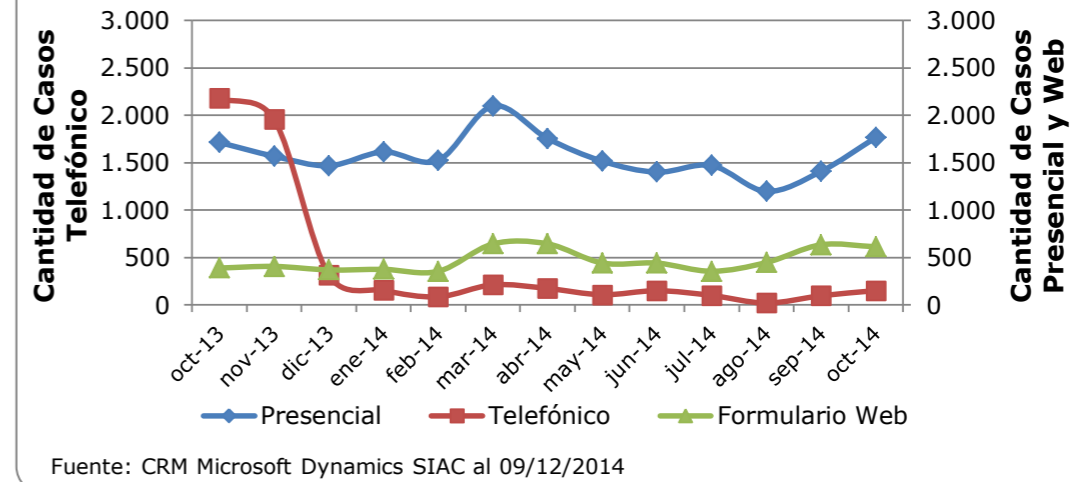
Regiones

Total de Requerimientos (12 meses)



RM

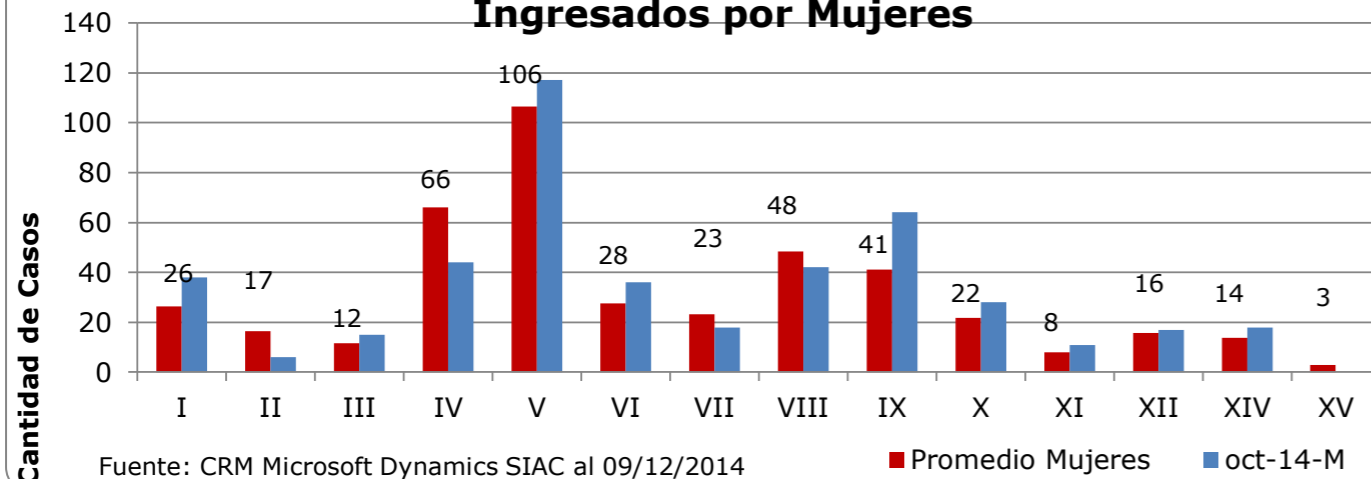
Total de Requerimientos mensuales



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

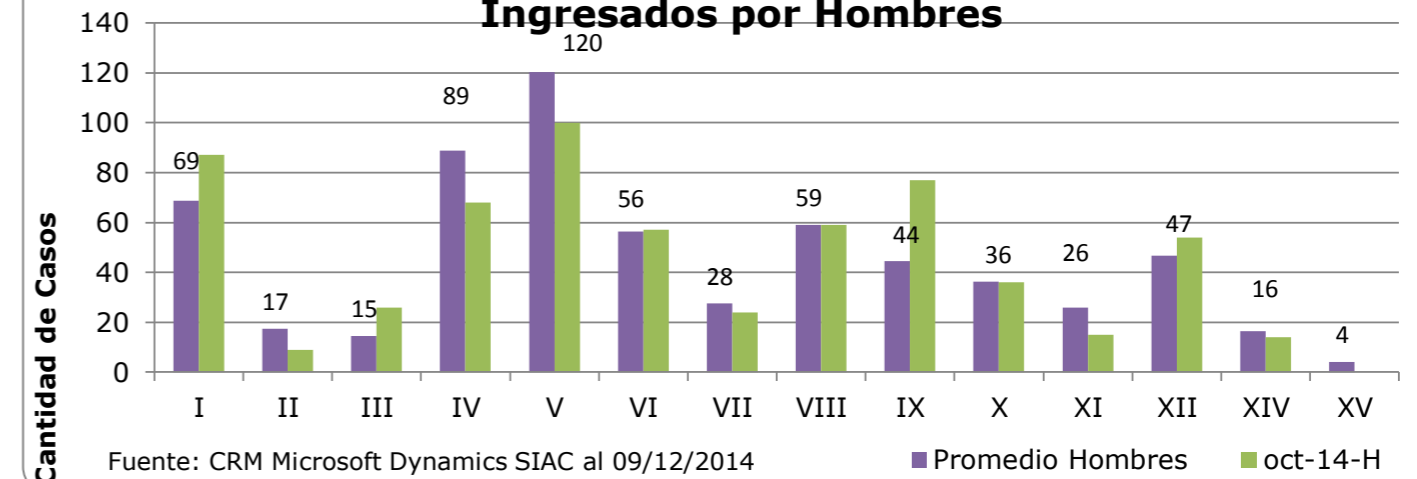
Regiones

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



Regiones

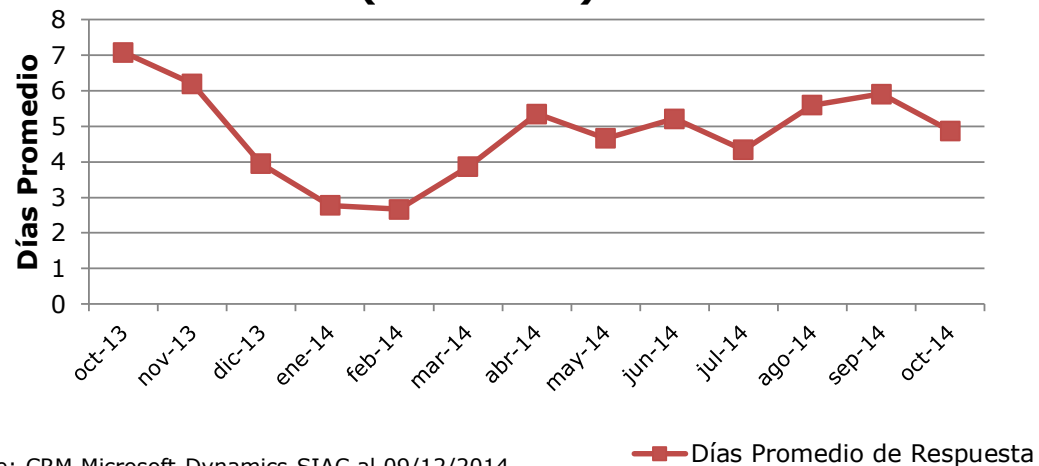
Total de Requerimientos (Oct 2013 a Oct 2014)
Ingresados por Hombres



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

Nacional

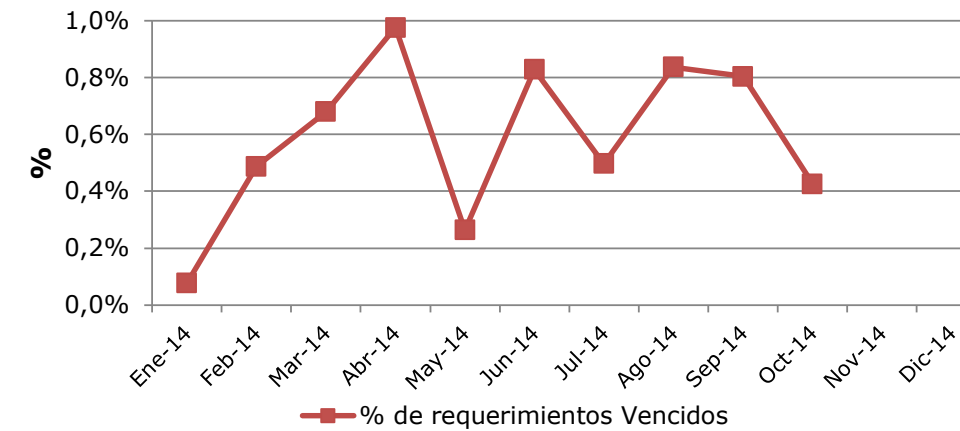
Día promedio de respuesta (12 meses)



Fuente: CRM Microsoft Dynamics SIAC al 09/12/2014

Nacional

% de Requerimientos Vencidos

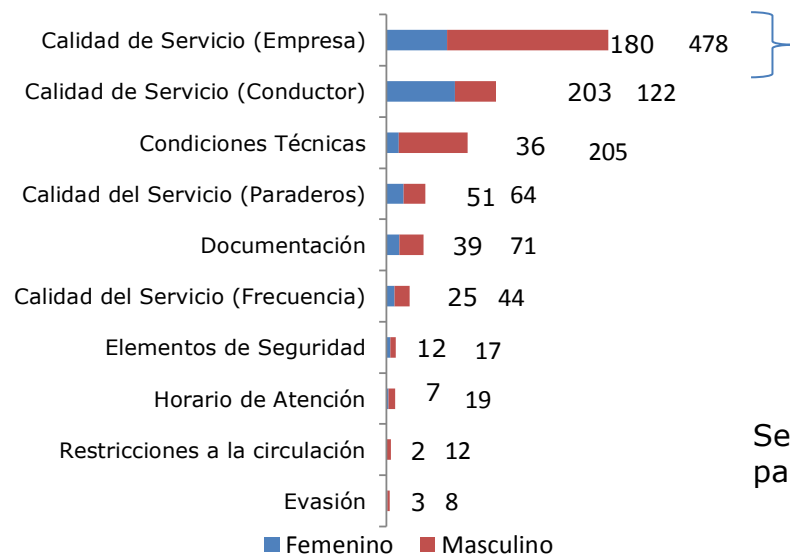


Fuente: CRM Microsoft Dynamics SIAC al 09/12/2014

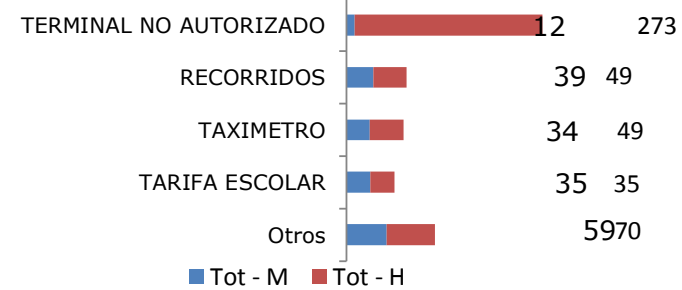
- Los vencimiento de requerimientos se mantienen en niveles bajos con respecto a su ingreso.

RM

Tipo Denuncias Acumulado 3 últimos meses



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

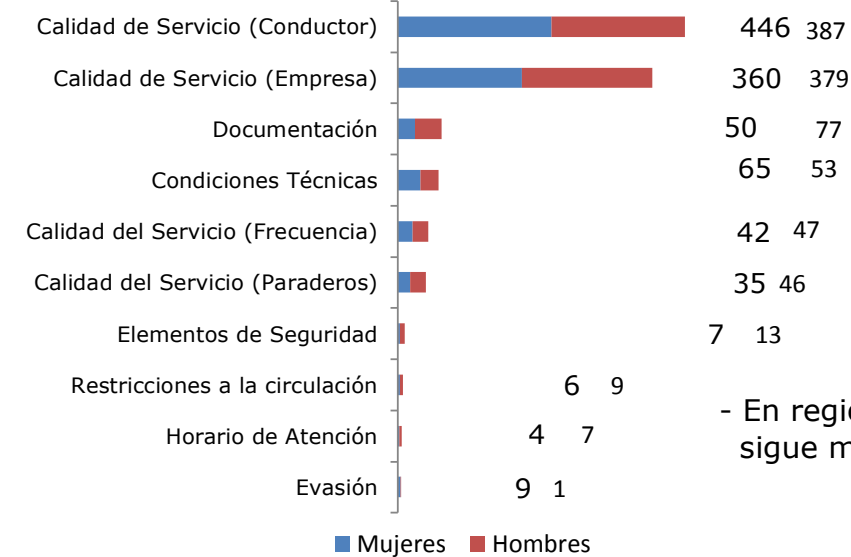


Se hace la distinción entre Tarifa y Tarifa Escolar para destacar estos últimos.

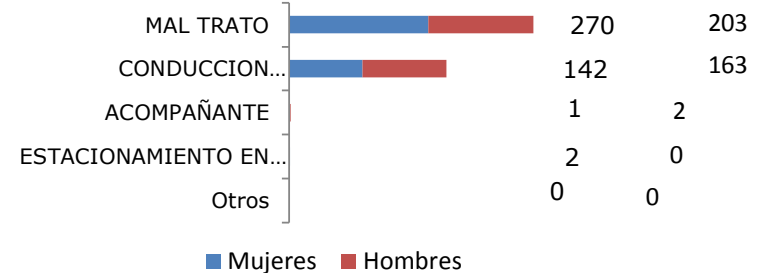
- Esta mes se presenta un cambio en el ingreso de denuncias, donde Terminal no Autorizado presenta un incremento de 298%, relegando los problemas de Tarifas Escolar a un segundo lugar.

Regiones

Tipo Denuncias Acumulado 3 últimos meses



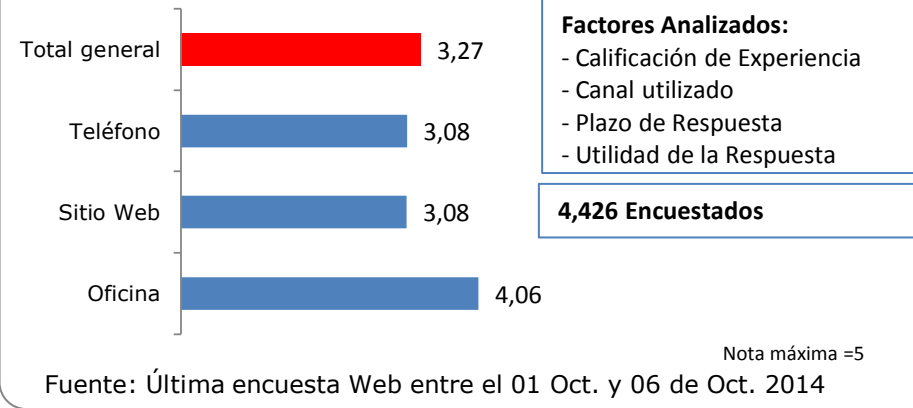
Sub Tipo de Denuncias: Calidad de Servicios (Conductor), Acumulado 3 últimos meses



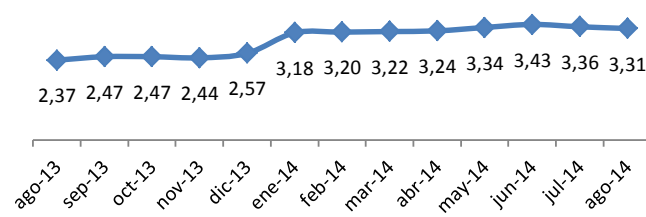
- En regiones el Problema entre Choferes y escolares sigue marcando la tendencia en las denuncias.

RM

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

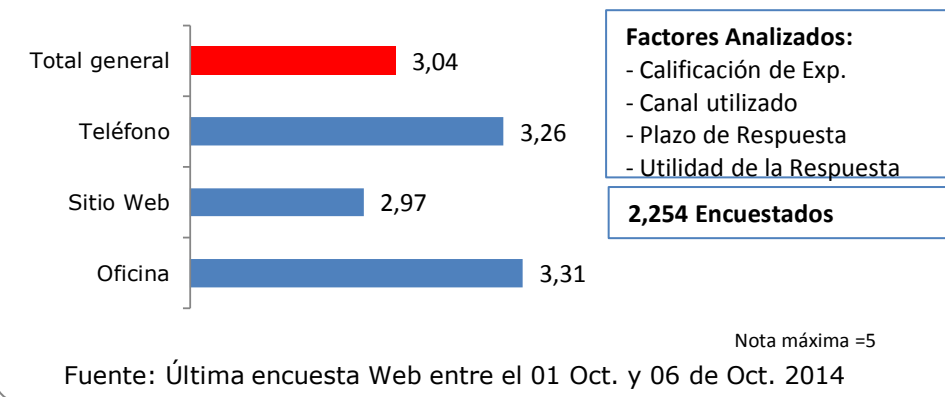


Calificación experiencia del Servicio Total General

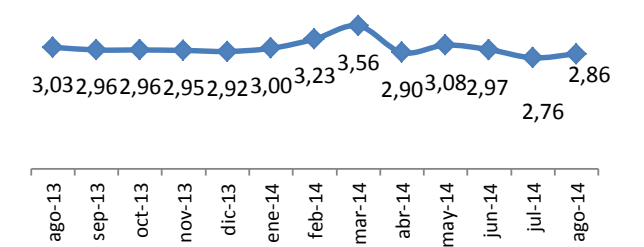


Regiones

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



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%