

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y  
FELICITACIONES

Oficina Asesora Jurídica

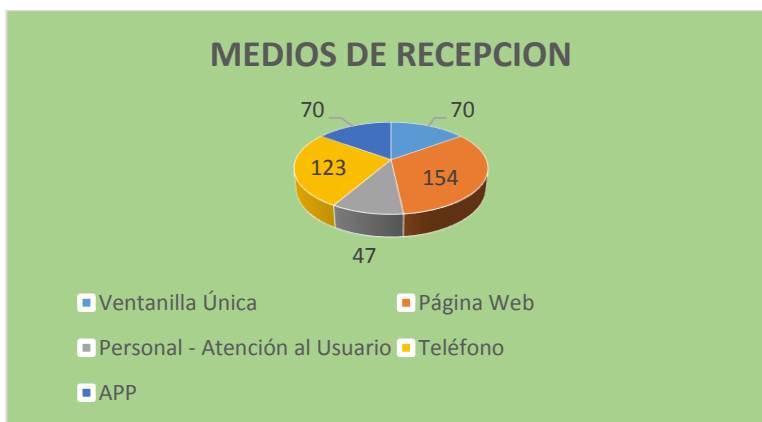
Enero 01 a Marzo de 2018

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES RADICADAS**

**TOTAL SOLICITUDES RADICADAS: 464**

**MEDIOS DE RECEPCION UTILIZADOS POR LOS USUARIOS**

<b>MEDIO DE RECEPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Ventanilla Única	70	15%
Página Web	154	33%
Personal - Atención al Usuario	47	10%
Teléfono	123	27%
APP	70	15%
<b>TOTAL</b>	<b>464</b>	<b>100%</b>



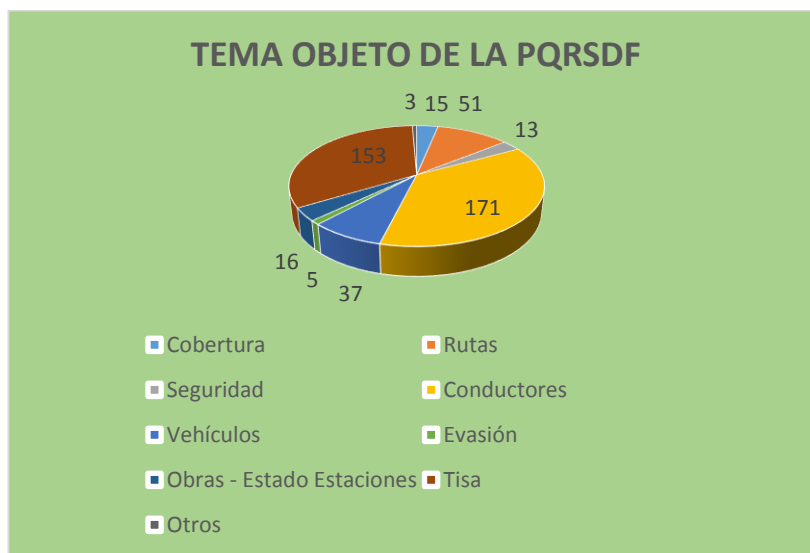
### TIPO DE PQRSDF

TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	167	36%
Quejas	123	27%
Reclamos	127	27%
Sugerencias	28	6%
Denuncias	14	3%
Felicitaciones	5	1%
<b>TOTAL</b>	<b>464</b>	<b>100%</b>



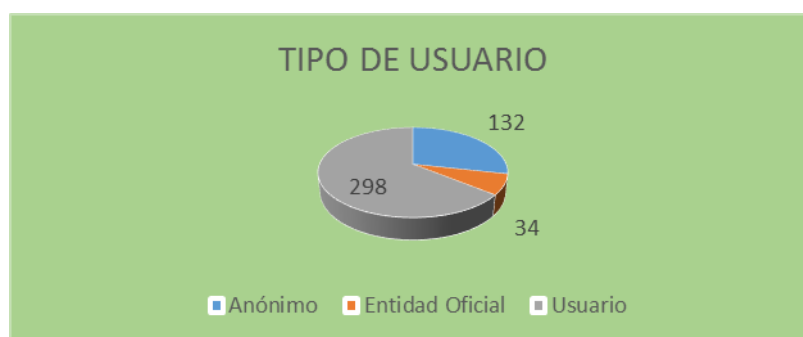
### TEMAS OBJETO DE LAS PQRSDF

AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Cobertura	15	3%
Rutas	51	11%
Seguridad	13	3%
Conductores	171	37%
Vehículos	37	8%
Evasión	5	1%
Obras - Estado Estaciones	16	3%
Tisa	153	33%
Otros	3	1%
<b>TOTAL</b>	<b>464</b>	<b>100%</b>



### TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	132	28%
Entidad Oficial	34	7%
Usuario	298	64%
<b>TOTAL</b>	<b>464</b>	<b>100%</b>



### OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
A tiempo	452	97%
Retrasadas	12	3%
Sin respuesta	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>464</b>	<b>100%</b>



## RECOMENDACIONES

- 1) Reiterar a la Dirección Técnica de Operaciones la necesidad de programar capacitaciones con el personal de la OPERADORA DE TRANSPORTE MASIVO METROCINCO PLUS S.A., OPERADORA DE TRANSPORTE MASIVO MOVILIZAMOS S.A. Y TRANSPORTE INTELIGENTE S.A. para mejorar la atención nuestros usuarios para alcanzar un nivel de satisfacción más alto.
- 2) Revisar y actualizar el Manual del Usuario.
- 3) Se recomienda a las Direcciones Técnicas con mayor número de radicación de PQRSDF (en el presente informe la Dirección Técnica de Operaciones) tomar los correctivos pertinentes que permitan mejorar el servicio hacia nuestros usuarios.
- 4) Coordinar mesas de trabajo con la Dirección Técnica de Operaciones, la Dirección Técnica de Planeación y la Oficina Asesora Jurídica para elaborar el protocolo de atención de las PQRSDF en aras de disminuir las PQRSDF y mejorar la imagen del sistema.

Atentamente,



**OLGA LUCIA GAITAN PARRA**  
Profesional Universitario Quejas y Reclamos