

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

Oficina Asesora Jurídica

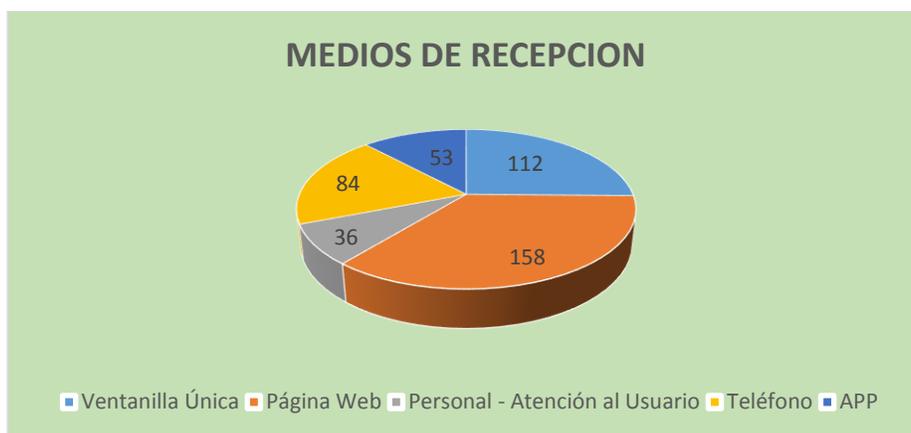
Enero 01 a Marzo 31 de 2019

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

TOTAL SOLICITUDES RADICADAS: 443

MEDIOS DE RECEPCION UTILIZADOS POR LOS USUARIOS

MEDIO DE RECEPCIÓN		
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ventanilla Única	112	25%
Página Web	158	36%
Personal - Atención al Usuario	36	8%
Teléfono	84	19%
APP	53	12%
TOTAL	443	100%



TIPO DE PQRSDF

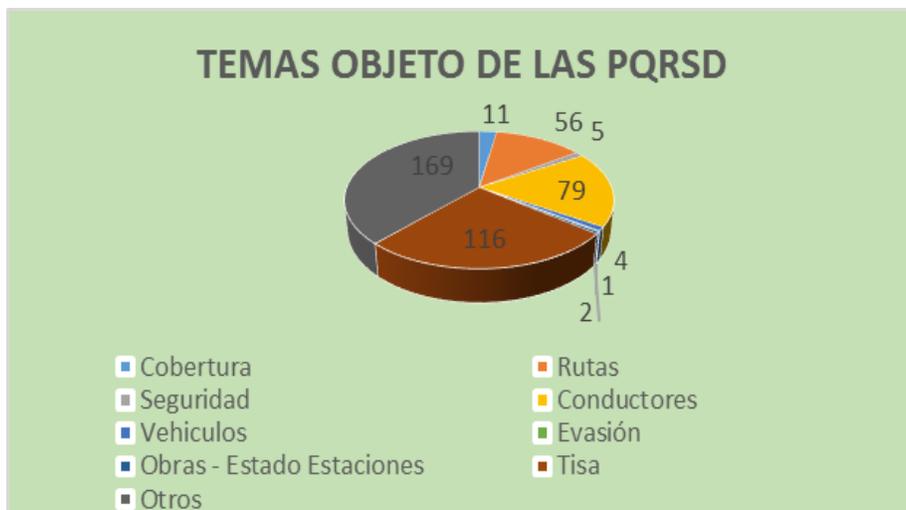
TIPO DE PQRS		
TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	186	42%
Quejas	149	34%
Reclamos	84	19%
Sugerencias	14	3%
Denuncias	6	1%
Felicitaciones	4	1%
TOTAL	443	100%



TEMAS OBJETO DE LAS PQRSDF

AREA OBJETO DE LA SOLICITUD

AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Cobertura	11	2%
Rutas	56	13%
Seguridad	5	1%
Conductores	79	18%
Vehiculos	4	1%
Evasión	1	0%
Obras - Estado Estaciones	2	0%
Tisa	116	26%
Otros	169	38%
TOTAL	443	100%



TIPO DE USUARIO

PQRS POR TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	10	2%
Entidad Oficial	54	12%
Usuario	379	86%
TOTAL	443	100%



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
A tiempo	443	100%
Retrasadas	0	0%
Sin respuesta	0	0%
TOTAL	443	100%



RECOMENDACIONES

- 1) Actualizar medios de recepción de PQRSDF de página web y app.
- 2) Elaborar el protocolo de atención de las PQRSDF en aras de disminuir las PQRSDF y mejorar la imagen del sistema.
- 3) Se recomienda a las Dirección Técnica de Operaciones revisar de manera detallada las PQRSDF relacionadas con el Concesionario de Control y Recaudo Transporte Inteligente TISA S.A. – En reorganización – para que de manera conjunta se tomen los correctivos pertinentes que permitan mejorar el servicio hacia nuestros usuarios.

Atentamente,



OLGA LUCIA GAITAN PARRA

Profesional Universitario Quejas y Reclamos