

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

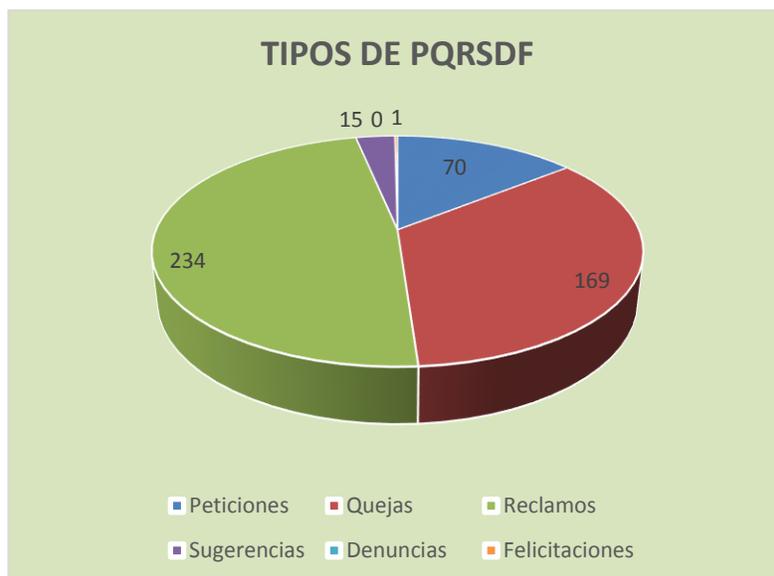
Oficina Asesora Jurídica

Enero 01 al 31 de Marzo de 2017

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

SOLICITUDES RADICADAS: 489

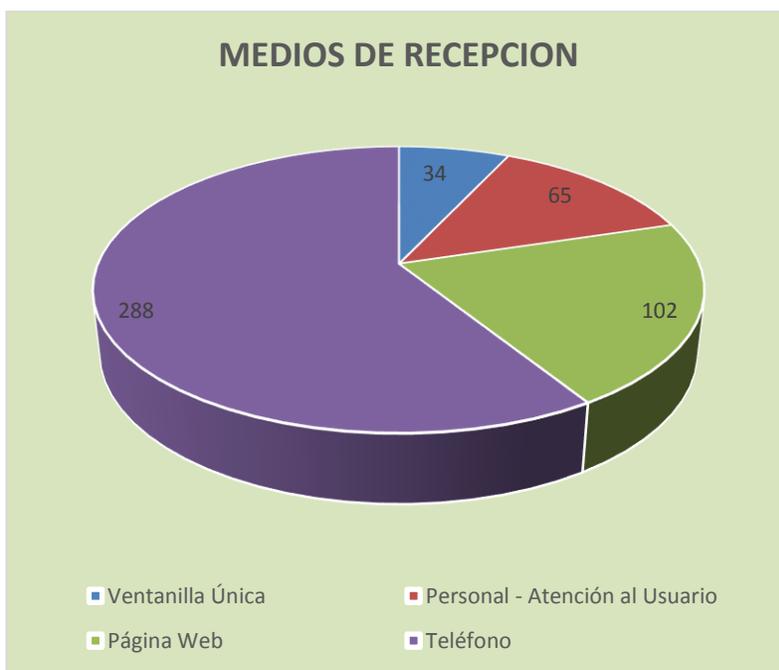
TIPO DE PQRS		
TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	70	14,31%
Quejas	169	34,56%
Reclamos	234	47,85%
Sugerencias	15	3,07%
Denuncias	0	0,00%
Felicitaciones	1	0,20%
TOTAL	489	100,00%



MEDIOS DE RECEPCION UTILIZADOS POR LOS USUARIOS PARA LA RADICACION DE LAS PQRSDF

PQRS POR MEDIO RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ventanilla Única	34	6,95%
Personal - Atención al Usuario	65	13,29%
Página Web	102	20,86%
Teléfono	288	58,90%
TOTAL	489	100,00%



TEMAS OBJETO DE LAS PQRSDF

TEMA OBJETO DE LA SOLICITUD		
AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Cobertura	26	5,32%
Paradas	21	4,29%
Conductores	120	24,54%
Vehículos	16	3,27%
Frecuencias	27	5,52%
Tisa	166	33,95%
Obras	25	5,11%
Otros	88	18,00%
TOTAL	489	100,00%



TIPO DE USUARIO

PQRS POR TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	88	18,00%
Entidad Oficial	13	2,66%
Usuario	388	79,35%
TOTAL	489	100,00%



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRS

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
A tiempo	480	98,16%
Retrasadas	9	1,84%
Sin respuesta	0	0,00%
TOTAL	489	100,00%



RECOMENDACIONES

- 1) Se recomienda a la Dirección Técnica de Planeación la aprobación del Manual del Usuario para que la Dirección Financiera pueda realizar la devolución de los dineros a los usuarios por la errores presentados en el momento de efectuar la recarga de la Tarjeta (Mal digitada la recarga – Dan mal los vueltos)
- 2) Se le recomienda a la Dirección Técnica de Operaciones y a la Dirección Técnica de Planeación continuar con las capacitaciones a los conductores de Metrocinco Plus y Movilizamos S.A. relacionados con la atención a los usuarios.
- 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 hacía nuestros usuarios.

Atentamente,



OLGA LUCIA GAITAN PARRA

Profesional Universitario Quejas y Reclamos