

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

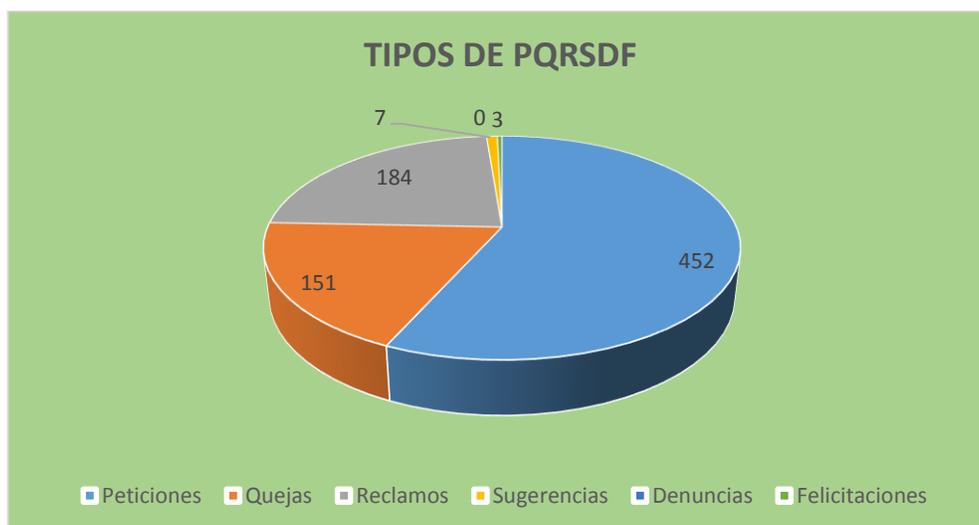
Oficina Asesora Jurídica

Abril 01 a Junio 30 de 2017

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

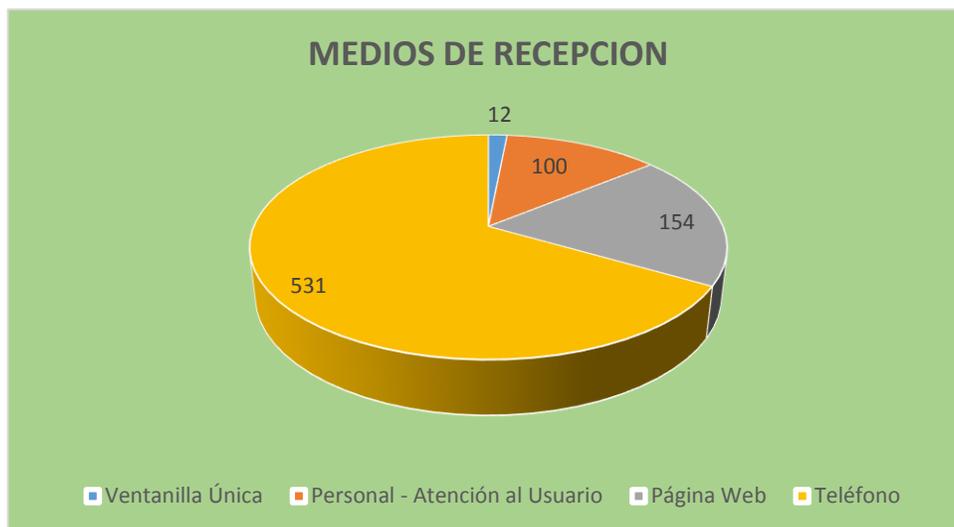
**TOTAL SOLICITUDES RADICADAS: 797**

TIPO DE PQRS		
TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	452	56.71%
Quejas	151	18.95%
Reclamos	184	23.09%
Sugerencias	7	0.88%
Denuncias	0	0.00%
Felicitaciones	3	0.38%
<b>TOTAL</b>	<b>797</b>	<b>100.00%</b>



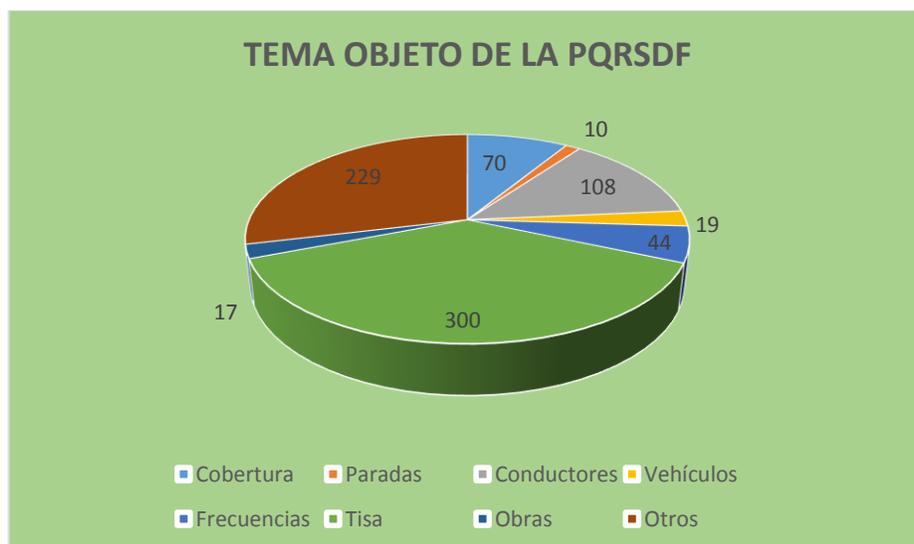
**MEDIOS DE RECEPCION UTILIZADOS POR LOS USUARIOS PARA LA RADICACION DE LAS PQRSDF**

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ventanilla Única	12	1.51%
Personal - Atención al Usuario	100	12.55%
Página Web	154	19.32%
Teléfono	531	66.62%
<b>TOTAL</b>	<b>797</b>	<b>100.00%</b>



### TEMAS OBJETO DE LAS PQRSDF

AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Cobertura	70	8.78%
Paradas	10	1.25%
Conductores	108	13.55%
Vehículos	19	2.38%
Frecuencias	44	5.52%
Tisa	300	37.64%
Obras	17	2.13%
Otros	229	28.73%
<b>TOTAL</b>	<b>797</b>	<b>100.00%</b>



### TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	364	45.67%
Entidad Oficial	4	0.50%
Usuario	429	53.83%
<b>TOTAL</b>	<b>797</b>	<b>100.00%</b>



### OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
A tiempo	790	99.12%
Retrasadas	7	0.88%
Sin respuesta	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>797</b>	<b>100.00%</b>



## RECOMENDACIONES

- 1) Se reitera la recomendación realizada a la Dirección Técnica de Operaciones y a la Dirección Financiera revisar con el concesionario de control y recaudo como atender las reclamos relacionadas con recargas y vueltos a los usuarios.
- 2) Se reitera la recomendación realizada a la Dirección Técnica de Operaciones y a la Dirección Técnica de Planeación de continuar con las capacitaciones a los operadores 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 tomar los correctivos pertinentes que permitan mejorar el servicio hacía nuestros usuarios.
- 4) Se solicita a la Dirección Técnica de Operaciones la actualización de la información del Sistema de Atención al Usuario.
- 5) Se solicita a la Secretaria General (Profesional Universitario de Sistemas) la habilitación del ingreso del personal de la entidad al SAU para mejorar la atención de las PQRSD presentadas por nuestros usuarios de manera personal y vía telefónica.

Atentamente,



**OLGA LUCIA GAITAN PARRA**

Profesional Universitario Quejas y Reclamos