

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

Oficina Asesora Jurídica

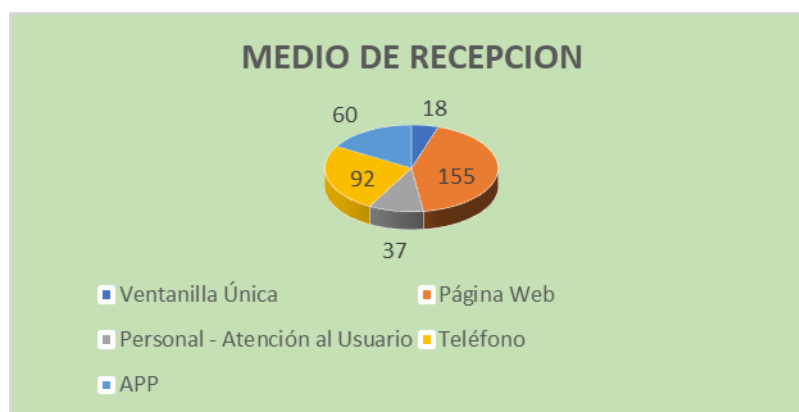
Abril 01 a Junio 30 de 2019

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

**TOTAL SOLICITUDES RADICADAS: 362**

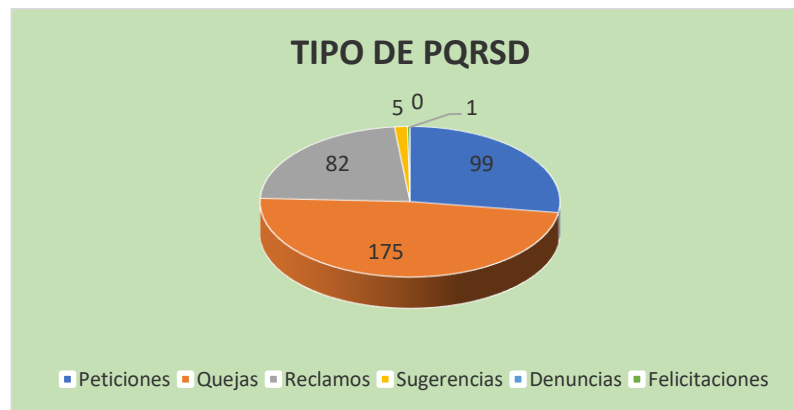
**MEDIOS DE RECEPCION UTILIZADOS POR LOS USUARIOS**

<b>MEDIO RECEPCIÓN</b>		
<b>MEDIO DE RECEPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Ventanilla Única	18	5%
Página Web	155	43%
Personal - Atención al Usuario	37	10%
Teléfono	92	25%
APP	60	17%
<b>TOTAL</b>	<b>362</b>	<b>100%</b>



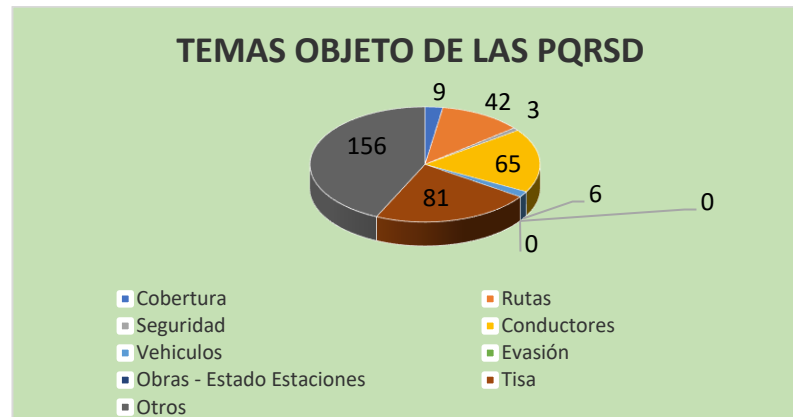
### TIPO DE PQRSDF

TIPO DE PQRS		
TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	99	27%
Quejas	175	48%
Reclamos	82	23%
Sugerencias	5	1%
Denuncias	0	0%
Felicitaciones	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>362</b>	<b>100%</b>



### TEMAS OBJETO DE LAS PQRSDF

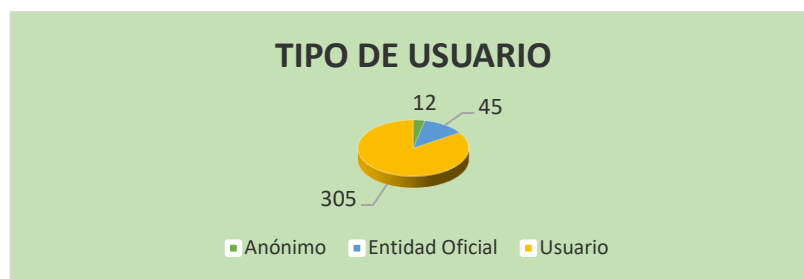
AREA OBJETO DE LA SOLICITUD		
AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Cobertura	9	2%
Rutas	42	12%
Seguridad	3	1%
Conductores	65	18%
Vehiculos	6	2%
Evasión	0	0%
Obras - Estado Estaciones	0	0%
Tisa	81	22%
Otros	156	43%
<b>TOTAL</b>	<b>362</b>	<b>100%</b>



## TIPO DE USUARIO

### PQRS POR TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	12	3%
Entidad Oficial	45	12%
Usuario	305	84%
<b>TOTAL</b>	<b>362</b>	<b>100%</b>



## OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

### OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
A tiempo	362	100%
Retrasadas	0	0%
Sin respuesta	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>362</b>	<b>100%</b>



## 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