

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

Oficina Asesora Jurídica

Julio 01 a Diciembre 29 de 2016

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

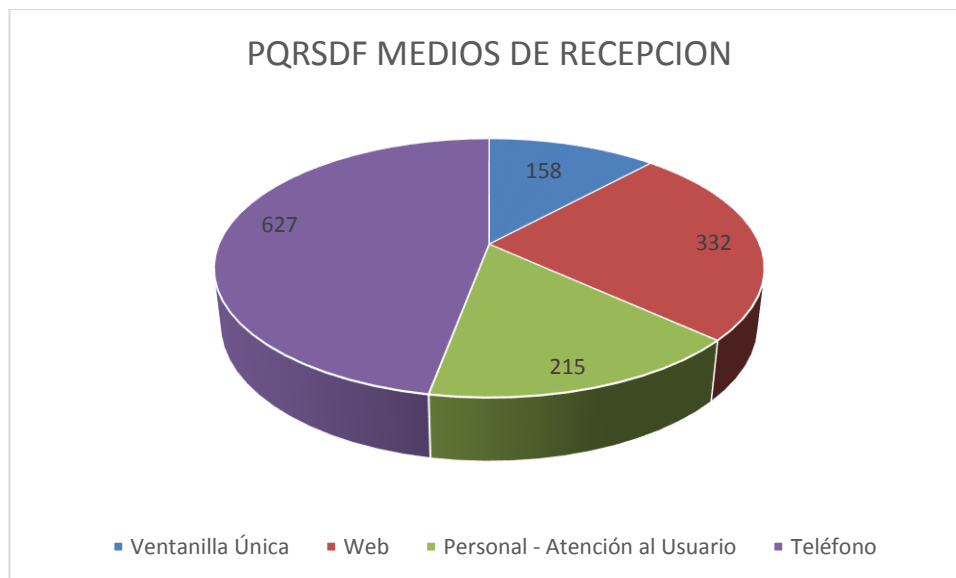
TOTAL SOLICITUDES RADICADAS: 1332

TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJAS	199	15%
RECLAMOS	304	23%
SUGERENCIAS	63	4%
DERECHOS DE PETICIÓN	212	16%
SOLICITUD DE INFORMACION	542	41%
FELICITACIONES	12	1%
TOTAL	1332	100%



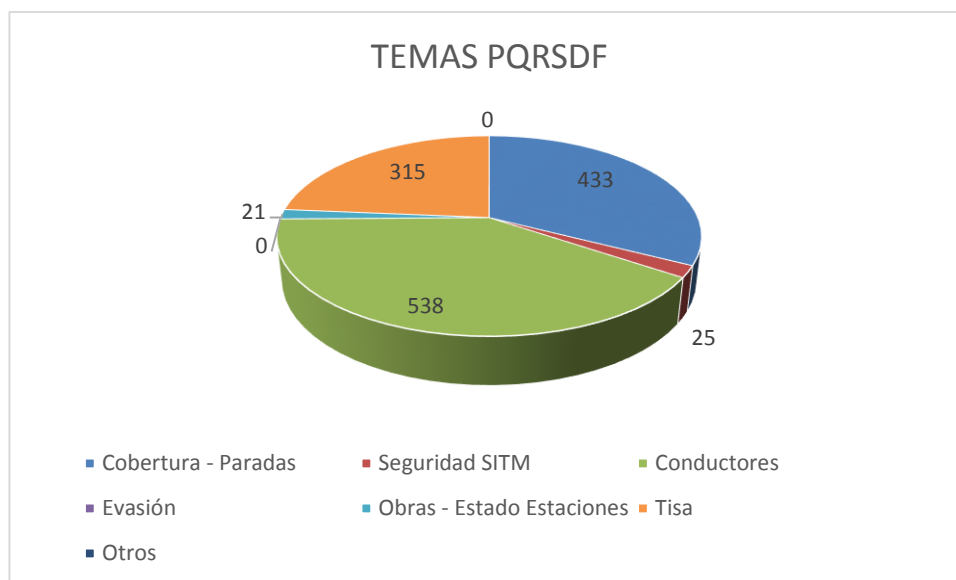
MEDIOS DE RECEPCION UTILIZADOS POR LOS USUARIOS PARA LA RADICACION DE LAS PQRSDF

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ventanilla Única	158	12%
Web	332	25%
Personal - Atención al Usuario	215	16%
Teléfono	627	47%
TOTAL	1332	100%



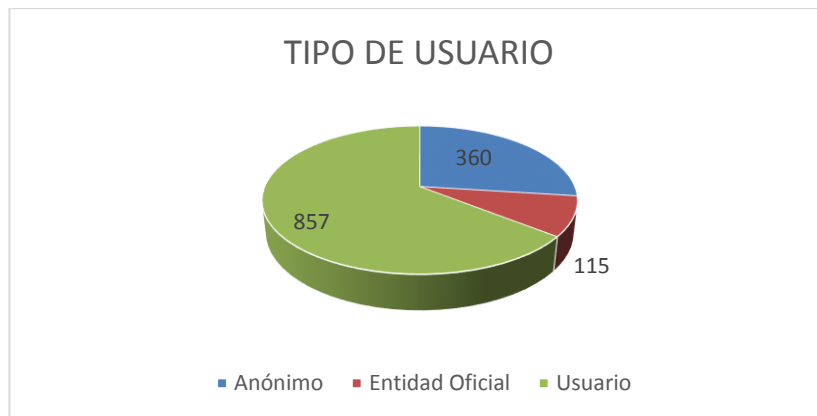
TEMAS OBJETO DE LAS PQRSDF

AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Cobertura - Paradas	433	32%
Seguridad SITM	25	2%
Conductores	538	40%
Evasión	0	0%
Obras - Estado Estaciones	21	2%
Tisa	315	24%
Otros	0	0%
TOTAL	1332	100%



TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	360	27%
Entidad Oficial	115	9%
Usuario	857	64%
TOTAL	1332	100%



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
A tiempo	1307	98%
Retrasadas	25	2%
Sin respuesta	0	0%
TOTAL	1332	100%



RECOMENDACIONES

- 1) Se le recomienda a la Dirección Técnica de Operaciones y la Dirección Financiera revisar con el concesionario de control y recaudo como atender los reclamos relacionados cuando los taquilleros realizan mal la recarga o dan mal los vueltos a los usuarios.
- 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