

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

Oficina Asesora Jurídica

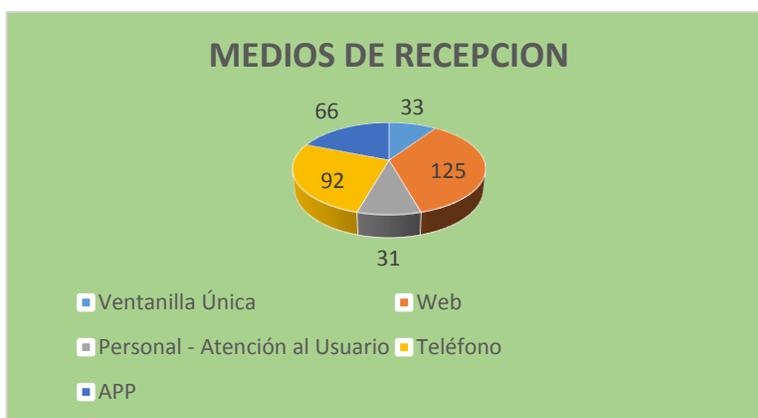
Julio 01 a 30 de Septiembre de 2018

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

TOTAL SOLICITUDES RADICADAS: 347

MEDIOS DE RECEPCION UTILIZADOS POR LOS USUARIOS

| MEDIO DE RECEPCIÓN | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|--------------------------------|------------|-------------|
| Ventanilla Única | 33 | 10% |
| Página Web | 125 | 36% |
| Personal - Atención al Usuario | 31 | 9% |
| Teléfono | 92 | 27% |
| APP | 66 | 19% |
| TOTAL | 347 | 100% |



TIPO DE PQRSDF

| TIPO PQRS | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|----------------|------------|-------------|
| Peticiones | 124 | 36% |
| Quejas | 97 | 28% |
| Reclamos | 112 | 32% |
| Sugerencias | 12 | 3% |
| Denuncias | 0 | 0% |
| Felicitaciones | 2 | 1% |
| TOTAL | 347 | 100% |



TEMAS OBJETO DE LAS PQRSDF

| AREA | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|---------------------------|------------|-------------|
| Cobertura | 3 | 1% |
| Rutas | 120 | 35% |
| Seguridad | 8 | 2% |
| Conductores | 67 | 19% |
| Vehículos | 61 | 18% |
| Evasión | 0 | 0% |
| Obras - Estado Estaciones | 16 | 5% |
| Tisa | 69 | 20% |
| Otros | 3 | 1% |
| TOTAL | 347 | 100% |



TIPO DE USUARIO

| TIPO DE USUARIO | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|-----------------|------------|-------------|
| Anónimo | 127 | 37% |
| Entidad Oficial | 41 | 12% |
| Usuario | 179 | 51% |
| TOTAL | 347 | 100% |



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

| OPORTUNIDAD | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|---------------|------------|-------------|
| A tiempo | 347 | 100% |
| Retrasadas | 0 | 0% |
| Sin respuesta | 0 | 0% |
| TOTAL | 347 | 100% |



RECOMENDACIONES

- 1) La Dirección Técnica de Operaciones ha realizado jornadas de capacitación con el personal de la OPERADORA DE TRANSPORTE MASIVO METROCINCO PLUS S.A., OPERADORA DE TRANSPORTE MASIVO MOVILIZAMOS S.A. Y TRANSPORTE INTELIGENTE S.A, no obstante lo anterior, se le recomienda continuar con la capacitación y complementarla con temas especiales entre ellos, la atención que se debe brindar a los usuarios con algún tipo de discapacidad.
- 2) La Dirección Técnica de Operaciones ha designado personal contratista para mejorar la atención a nuestros usuarios, se le recomienda continuar con la aplicación de estas medidas e incluir talleres que nos permitan brindar una adecuada prestación del servicio a nuestros usuarios con discapacidad.
- 3) Coordinar mesas de trabajo con la Dirección Técnica de Operaciones, la Dirección Técnica de Planeación y la Oficina Asesora Jurídica para revisar y actualizar el protocolo de atención de PQRSDF.

Atentamente,



OLGA LUCIA GAITAN PARRA

Profesional Universitario Quejas y Reclamos