

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

Oficina Asesora Jurídica

Julio 01 a Agosto 31 de 2020

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

TOTAL PQRSDF RADICADAS: 69

MEDIOS DE RECEPCION UTILIZADOS POR LOS USUARIOS

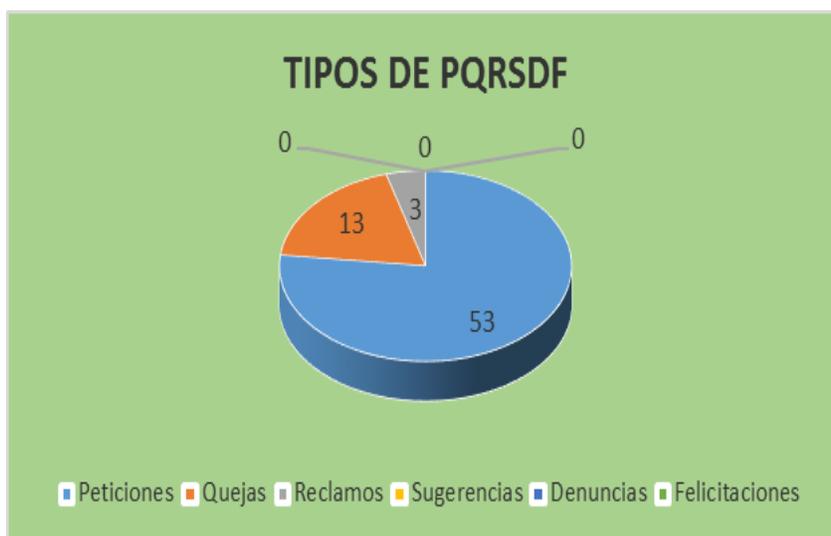
PQRSDF POR MEDIO RECEPCIÓN		
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ventanilla Única	50	72%
Personal	0	0%
Telefónico	10	14%
Web	3	4%
APP	6	9%
TOTAL	69	100%



TIPO DE PQRSDF

TIPO DE PQRSDF

TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	53	77%
Quejas	13	19%
Reclamos	3	4%
Sugerencias	0	0%
Denuncias	0	0%
Felicitaciones	0	0%
TOTAL	69	100%



TEMAS OBJETO DE LAS PQRSDF

TEMA OBJETO DE LA PQRSDF

AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Rutas	6	9%
Conductores	7	10%
Vehículos	0	0%
Recaudo	8	12%
Taquilleros	5	7%
CAE	0	0%
Puntos de Venta	0	0%
Consulta de Saldo Tarjeta	1	1%
Infraestructura	0	0%
Otros	42	61%
TOTAL	69	100%

TEMA OBJETO DE LA PQRSDF

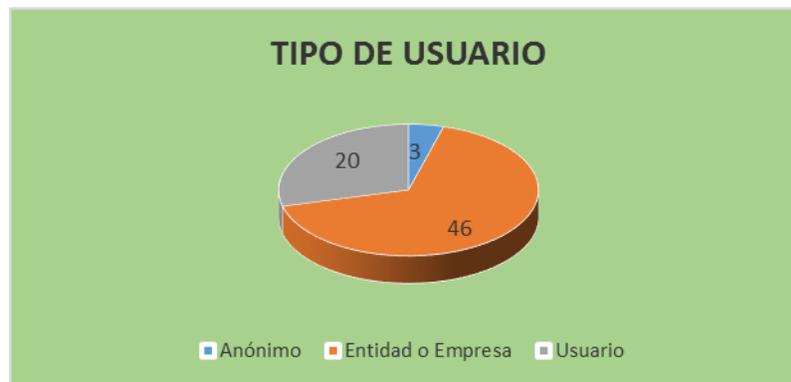


- Rutas
- Conductores
- Vehículos
- Recaudo
- Taquilleros
- CAE
- Consulta de Saldo Tarjeta
- Infraestructura

TIPO DE USUARIO

PQRSDF POR TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	3	4%
Entidad o Empresa	46	67%
Usuario	20	29%
TOTAL	69	100%



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSDF

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
A tiempo	69	100%
Retrasadas	0	0%
Sin respuesta	0	0%
TOTAL	69	100%



RECOMENDACIONES

- 1) Se recomienda a la Dirección Técnica de Operaciones, continuar con los correctivos aplicados y que nos han permitido mejorar la atención a nuestros usuarios por parte de los operadores vinculados a los Concesionarios METROCINCO PLUS S.A. y MOVILIZAMOS S.A.
- 2) Se recomienda a la Dirección Técnica de Operaciones, continuar con las medidas adoptadas que han permitido mejorar la operación durante la prestación del servicio de transporte que ofrece el SITM METROLINEA.
- 3) Se recomienda a la Dirección Técnica de Planeación, continuar con los estudios pertinentes que para mejorar la prestación del servicio en los temas relacionados a la cobertura y frecuencias de las diferentes rutas.
- 4) Se recomienda al personal del personal de Atención al Usuario y de Ventanilla única de la entidad aplicar el protocolo de atención a los usuarios.
- 5) Se recomienda a todo el personal de METROLINEA, empleados y contratista aplicar el procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en relación a los términos y contenidos de las respuestas otorgadas a los usuarios.

Atentamente,



OLGA LUCIA GAITAN PARRA

Profesional Universitario Quejas y Reclamos