

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

Oficina Asesora Jurídica

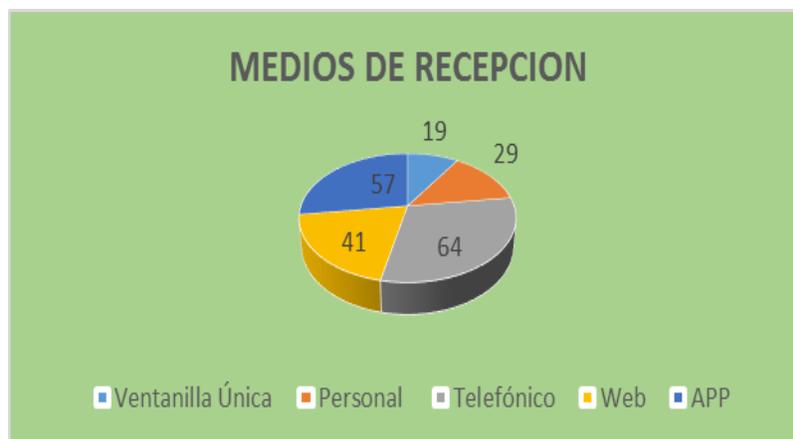
Enero 01 a Febrero 29 de 2020

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

**TOTAL PQRSDF RADICADAS: 210**

**MEDIOS DE RECEPCION UTILIZADOS POR LOS USUARIOS**

<b>PQRSDF POR MEDIO RECEPCIÓN</b>		
<b>MEDIO DE RECEPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Ventanilla Única	19	9%
Personal	29	14%
Telefónico	64	30%
Web	41	20%
APP	57	27%
<b>TOTAL</b>	<b>210</b>	<b>100%</b>



### TIPO DE PQRSDF

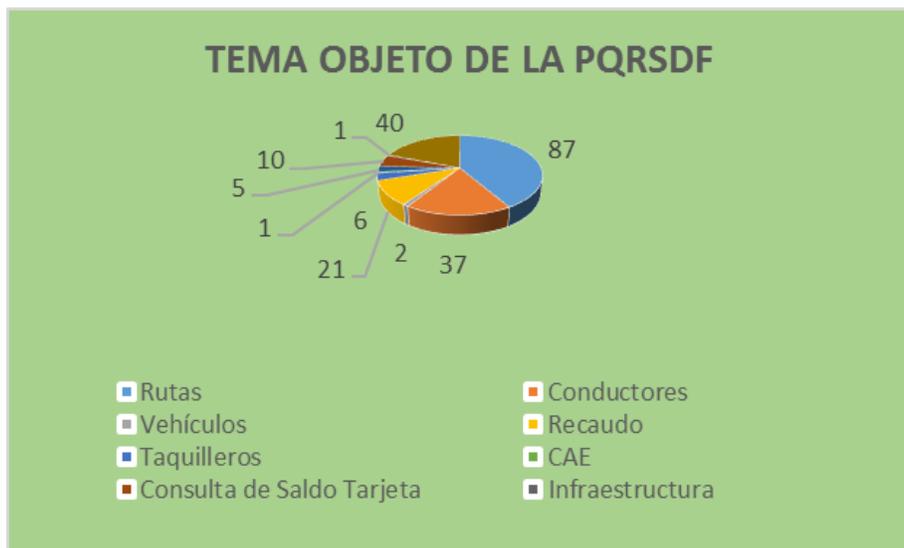
#### TIPO DE PQRSDF

TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	80	38%
Quejas	50	24%
Reclamos	70	33%
Sugerencias	7	3%
Denuncias	0	0%
Felicitaciones	3	1%
<b>TOTAL</b>	<b>210</b>	<b>100%</b>



## TEMAS OBJETO DE LAS PQRSDF

TEMA OBJETO DE LA PQRSDF		
AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Rutas	87	41%
Conductores	37	18%
Vehículos	2	1%
Recaudo	21	10%
Taquilleros	6	3%
CAE	1	0%
Puntos de Venta	5	2%
Consulta de Saldo Tarjeta	10	5%
Infraestructura	1	0%
Varios	40	19%
<b>TOTAL</b>	<b>210</b>	<b>100%</b>



## TIPO DE USUARIO

### PQRSDF POR TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	72	34%
Entidad o Empresa	5	2%
Usuario	133	63%
<b>TOTAL</b>	<b>210</b>	<b>100%</b>



## OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

### OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSDF

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
A tiempo	198	94%
Retrasadas	12	6%
Sin respuesta	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>210</b>	<b>100%</b>



## RECOMENDACIONES

- 1) Se recomienda a la Dirección Técnica de Operaciones, tomar los correctivos pertinentes que permitan mejorar el servicio hacia nuestros usuarios.
- 2) Elaborar el protocolo de atención al usuario para el manejo de las PQRSDF en aras de disminuirlas y mejorar la imagen de la entidad.
- 3) Se recomienda a la Oficina de Prensa y Comunicaciones realizar la actualización de la información de las rutas en las estaciones y portales del Sistema Integrado de Transporte Masivo.

Atentamente,



**OLGA LUCIA GAITAN PARRA**

Profesional Universitario Quejas y Reclamos