

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

Oficina Asesora Jurídica

Julio 01 a Septiembre 30 de 2017

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

TOTAL SOLICITUDES RADICADAS: 505

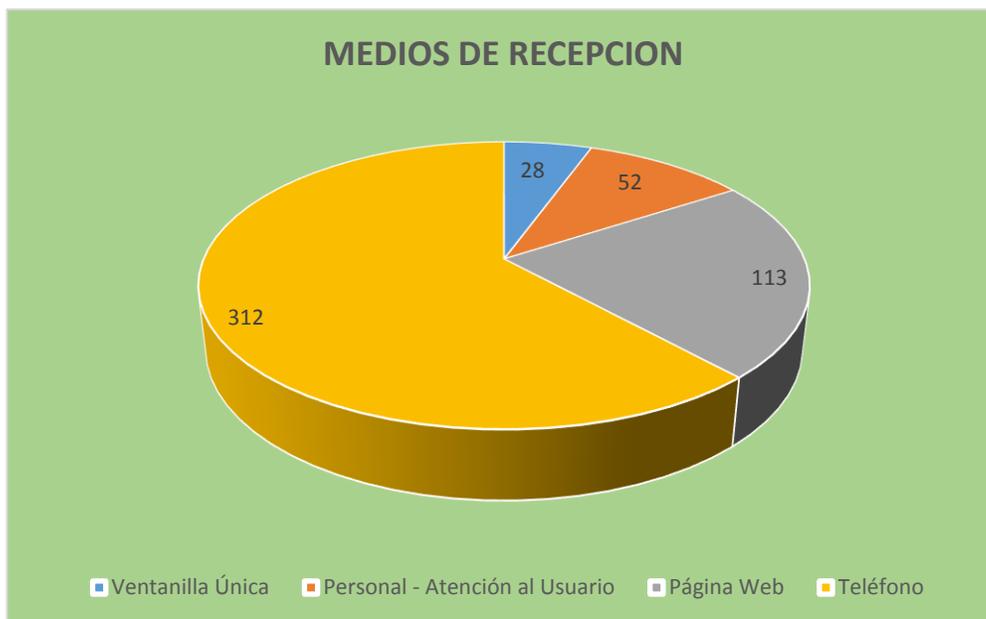
TIPO DE PQRS

TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	142	28.12%
Quejas	160	31.68%
Reclamos	200	39.60%
Sugerencias	2	0.40%
Denuncias	0	0.00%
Felicitaciones	1	0.20%
TOTAL	505	100.00%



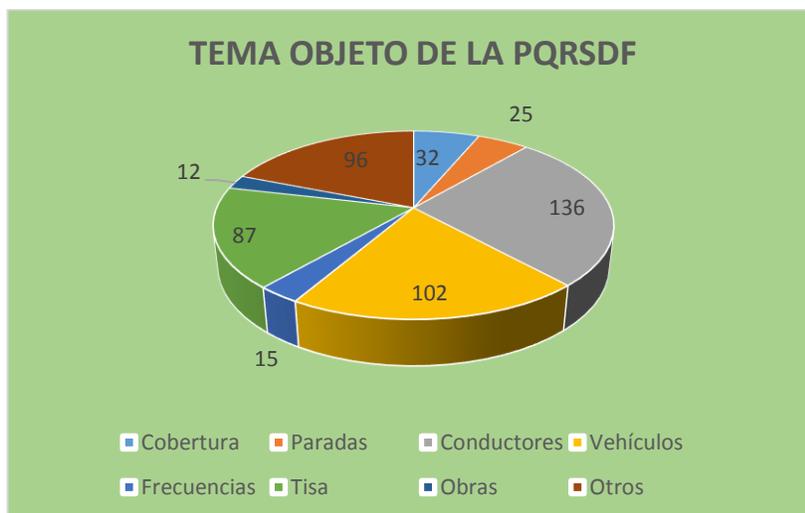
MEDIOS DE RECEPCION UTILIZADOS POR LOS USUARIOS PARA LA RADICACION DE LAS PQRSDF

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ventanilla Única	28	5.54%
Personal - Atención al Usuario	52	10.30%
Página Web	113	22.38%
Teléfono	312	61.78%
TOTAL	505	100.00%



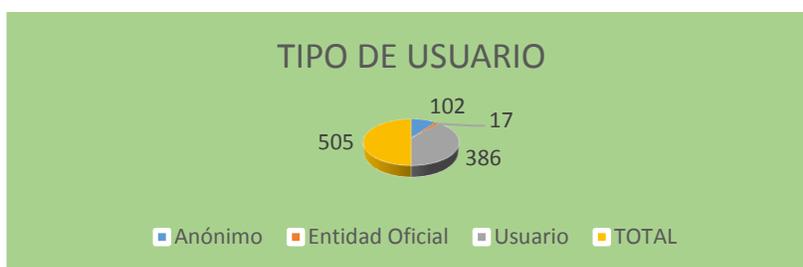
TEMAS OBJETO DE LAS PQRSDF

AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Cobertura	32	6.34%
Paradas	25	4.95%
Conductores	136	26.93%
Vehículos	102	20.20%
Frecuencias	15	2.97%
Tisa	87	17.23%
Obras	12	2.38%
Otros	96	19.01%
TOTAL	505	100.00%



TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	102	20.20%
Entidad Oficial	17	3.37%
Usuario	386	76.44%
TOTAL	505	100.00%



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
A tiempo	503	99.60%
Retrasadas	2	0.40%
Sin respuesta	0	0.00%
TOTAL	505	100.00%



RECOMENDACIONES

- 1) Se reitera la recomendación realizada a la Dirección Técnica de Operaciones y a la Dirección Financiera revisar con el concesionario de control y recaudo como atender las reclamos relacionadas con recargas y vueltos a los usuarios.
- 2) Se reitera la recomendación realizada a la Dirección Técnica de Operaciones y a la Dirección Técnica de Planeación de continuar con las capacitaciones a los operadores 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 tomar los correctivos pertinentes que permitan mejorar el servicio hacía nuestros usuarios.
- 4) Se solicita a la Dirección Técnica de Operaciones la actualización de la información del Sistema de Atención al Usuario.
- 5) Se solicita a la Secretaria General (Profesional Universitario de Sistemas) la habilitación del ingreso del personal de la entidad al SAU para mejorar la atención de las PQRSD presentadas por nuestros usuarios de manera personal y vía telefónica.

Atentamente,



OLGA LUCIA GAITAN PARRA

Profesional Universitario Quejas y Reclamos