

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

Oficina Asesora Jurídica

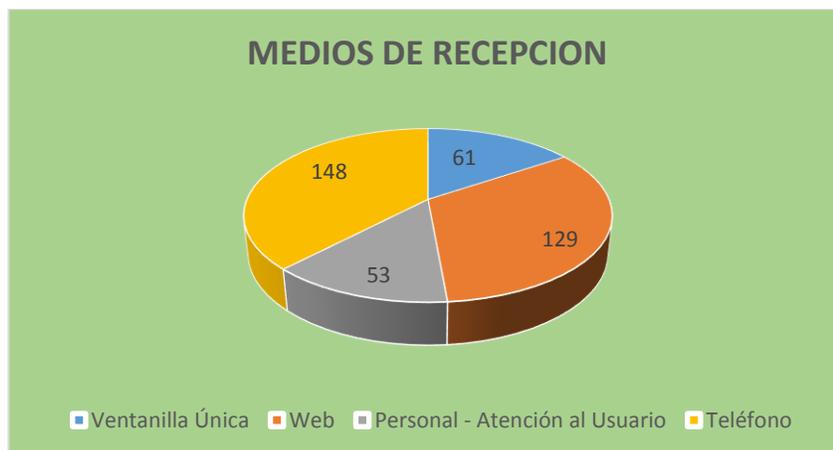
Abril 01 a 30 de Junio de 2018

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

**TOTAL SOLICITUDES RADICADAS: 440**

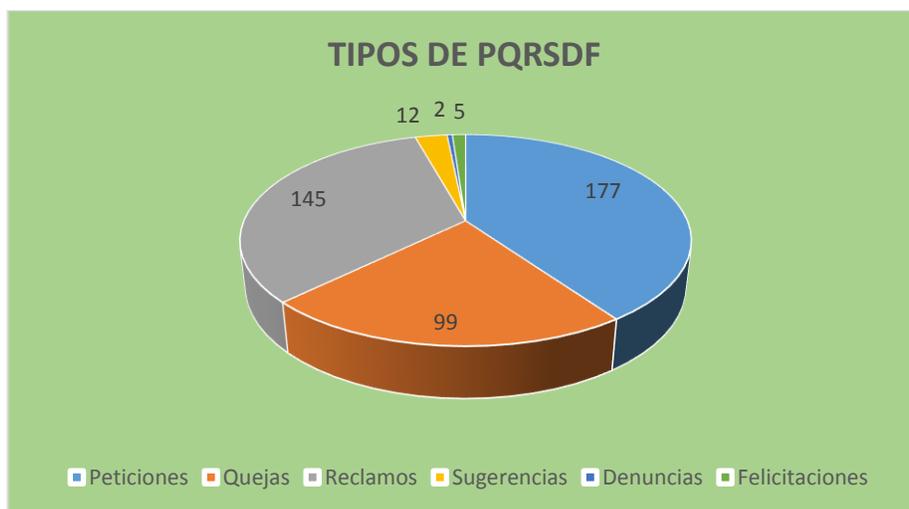
### MEDIOS DE RECEPCION UTILIZADOS POR LOS USUARIOS

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ventanilla Única	61	14%
Página Web	129	29%
Personal - Atención al Usuario	53	12%
Teléfono	148	34%
APP	49	11%
<b>TOTAL</b>	<b>440</b>	<b>100%</b>



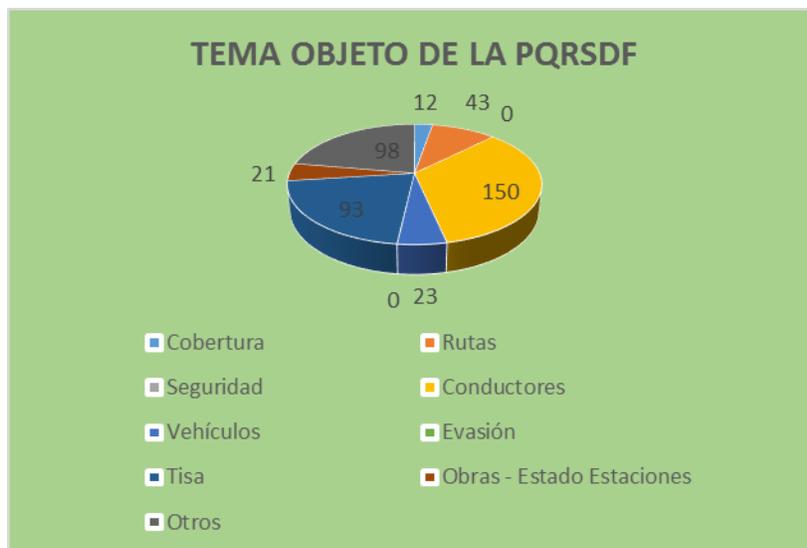
### TIPO DE PQRSDF

TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	177	40%
Quejas	99	23%
Reclamos	145	33%
Sugerencias	12	3%
Denuncias	2	0%
Felicitaciones	5	1%
<b>TOTAL</b>	<b>440</b>	<b>100%</b>



### TEMAS OBJETO DE LAS PQRSDF

AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Cobertura	12	3%
Rutas	43	10%
Seguridad	0	0%
Conductores	150	34%
Vehículos	23	5%
Evasión	0	0%
Tisa	93	21%
Obras - Estado Estaciones	21	5%
Otros	98	22%
<b>TOTAL</b>	<b>440</b>	<b>100%</b>



### TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	132	30%
Entidad Oficial	26	6%
Usuario	282	64%
<b>TOTAL</b>	<b>440</b>	<b>100%</b>



### OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
A tiempo	432	98%
Retrasadas	8	2%
Sin respuesta	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>440</b>	<b>100%</b>



## RECOMENDACIONES

- 1) Se reitera a la Dirección Técnica de Operaciones la necesidad de realizar capacitaciones permanentes al personal de la OPERADORA DE TRANSPORTE MASIVO METROCINCO PLUS S.A., OPERADORA DE TRANSPORTE MASIVO MOVILIZAMOS S.A. Y TRANSPORTE INTELIGENTE S.A.
- 2) 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 hacia nuestros usuarios.
- 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