

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

Oficina Asesora Jurídica

Julio 01 a Septiembre 30 de 2019

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

TOTAL SOLICITUDES RADICADAS: 301

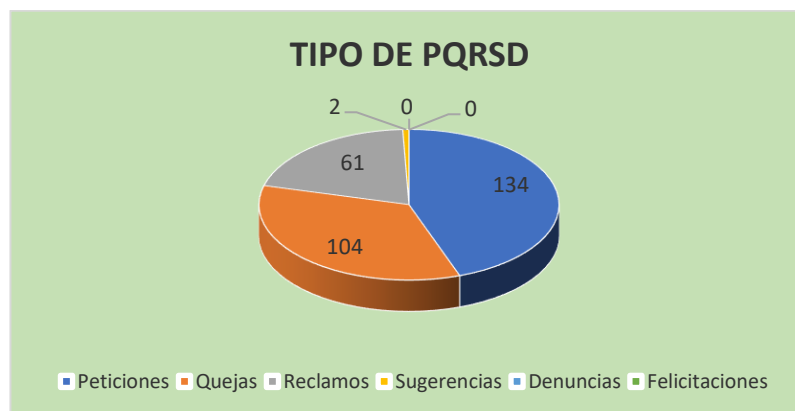
MEDIOS DE RECEPCION UTILIZADOS POR LOS USUARIOS

MEDIO RECEPCIÓN		
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ventanilla Única	22	7%
Página Web	125	42%
Personal - Atención al Usuario	28	9%
Teléfono	91	30%
APP	35	12%
TOTAL	301	100%



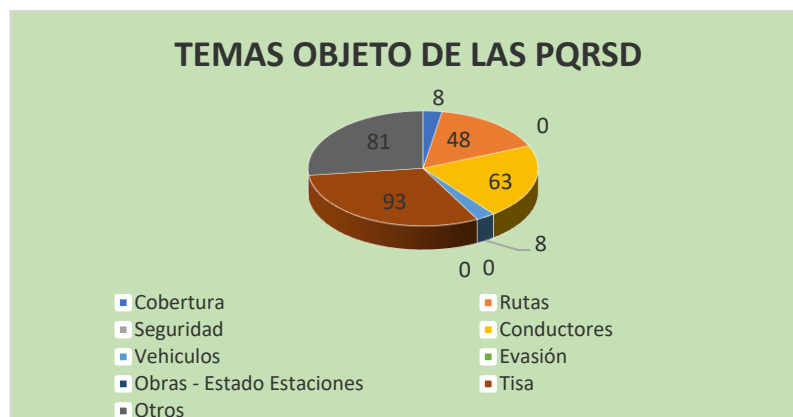
TIPO DE PQRSDF

TIPO DE PQRS		
TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	134	45%
Quejas	104	35%
Reclamos	61	20%
Sugerencias	2	1%
Denuncias	0	0%
Felicitaciones	0	0%
TOTAL	301	100%



TEMAS OBJETO DE LAS PQRSDF

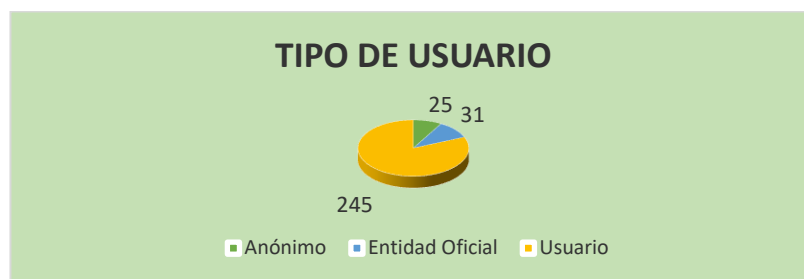
AREA OBJETO DE LA SOLICITUD		
AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Cobertura	8	3%
Rutas	48	16%
Seguridad	0	0%
Conductores	63	21%
Vehiculos	8	3%
Evasión	0	0%
Obras - Estado Estaciones	0	0%
Tisa	93	31%
Otros	81	27%
TOTAL	301	100%



TIPO DE USUARIO

PQRS POR TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	25	8%
Entidad Oficial	31	10%
Usuario	245	81%
TOTAL	301	100%



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
A tiempo	301	100%
Retrasadas	0	0%
Sin respuesta	0	0%
TOTAL	301	100%



RECOMENDACIONES

- 1) Actualizar medios de recepción de PQRSDF de página web y app.
- 2) Elaborar el protocolo de atención de las PQRSDF en aras de disminuir las PQRSDF y mejorar la imagen del sistema.
- 3) Se recomienda a las Dirección Técnica de Operaciones revisar de manera detallada las PQRSDF relacionadas con el Concesionario de Control y Recaudo Transporte Inteligente TISA S.A. – En reorganización – para que de manera conjunta se tomen los correctivos pertinentes que permitan mejorar el servicio hacia nuestros usuarios.

Atentamente,



OLGA LUCIA GAITAN PARRA

Profesional Universitario Quejas y Reclamos