

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

Oficina Asesora Jurídica

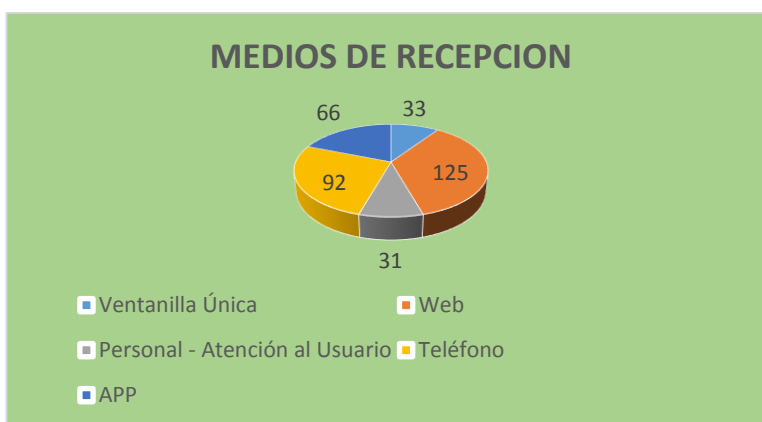
Julio 01 a 30 de Septiembre de 2018

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

TOTAL SOLICITUDES RADICADAS: 347

MEDIOS DE RECEPCION UTILIZADOS POR LOS USUARIOS

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ventanilla Única	33	10%
Página Web	125	36%
Personal - Atención al Usuario	31	9%
Teléfono	92	27%
APP	66	19%
TOTAL	347	100%



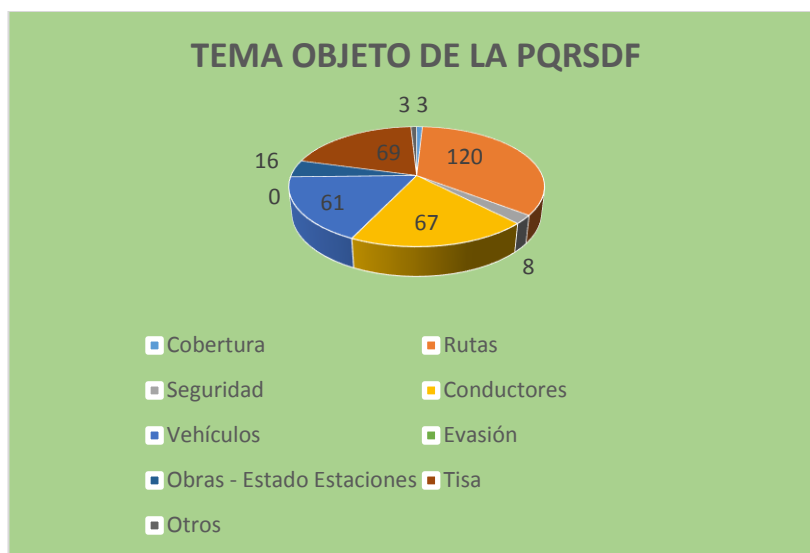
TIPO DE PQRSDF

TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	124	36%
Quejas	97	28%
Reclamos	112	32%
Sugerencias	12	3%
Denuncias	0	0%
Felicitaciones	2	1%
TOTAL	347	100%



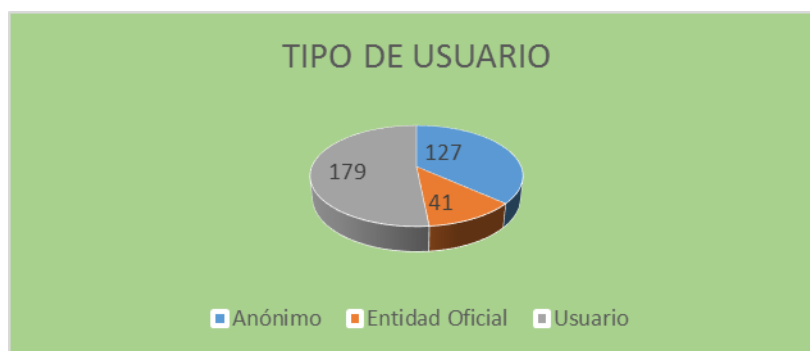
TEMAS OBJETO DE LAS PQRSDF

AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Cobertura	3	1%
Rutas	120	35%
Seguridad	8	2%
Conductores	67	19%
Vehículos	61	18%
Evasión	0	0%
Obras - Estado Estaciones	16	5%
Tisa	69	20%
Otros	3	1%
TOTAL	347	100%



TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	127	37%
Entidad Oficial	41	12%
Usuario	179	51%
TOTAL	347	100%



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
A tiempo	347	100%
Retrasadas	0	0%
Sin respuesta	0	0%
TOTAL	347	100%



RECOMENDACIONES

- 1) La Dirección Técnica de Operaciones ha realizado jornadas de capacitación con el personal de la OPERADORA DE TRANSPORTE MASIVO METROCINCO PLUS S.A., OPERADORA DE TRANSPORTE MASIVO MOVILIZAMOS S.A. Y TRANSPORTE INTELIGENTE S.A, no obstante lo anterior, se le recomienda continuar con la capacitación y complementarla con temas especiales entre ellos, la atención que se debe brindar a los usuarios con algún tipo de discapacidad.
- 2) La Dirección Técnica de Operaciones ha designado personal contratista para mejorar la atención a nuestros usuarios, se le recomienda continuar con la aplicación de estas medidas e incluir talleres que nos permitan brindar una adecuada prestación del servicio a nuestros usuarios con discapacidad.
- 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