

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

Oficina Asesora Jurídica

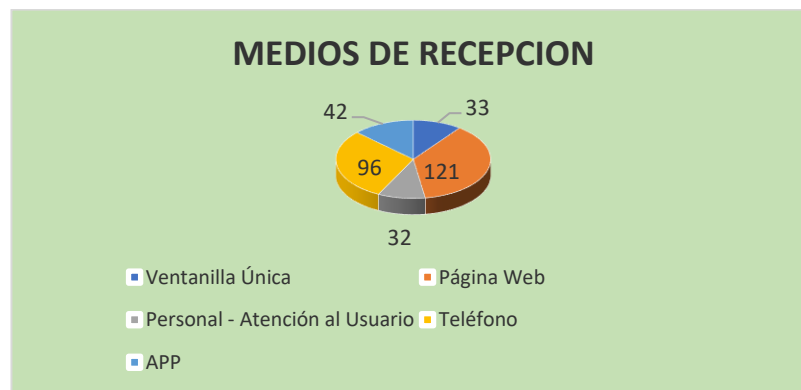
Octubre 01 a Diciembre 31 de 2019

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

**TOTAL SOLICITUDES RADICADAS: 324**

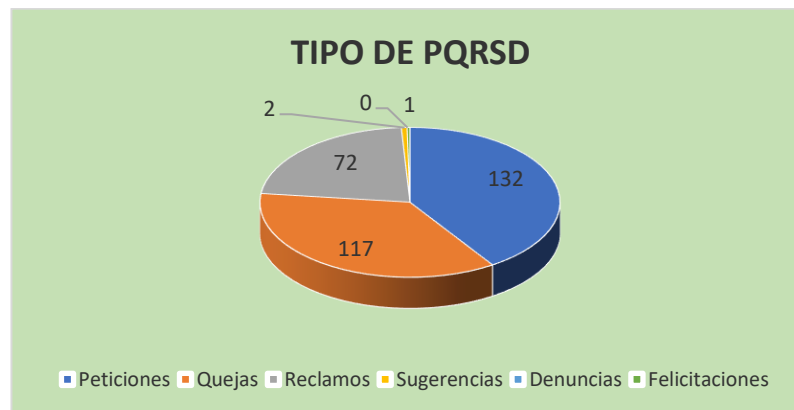
**MEDIOS DE RECEPCION UTILIZADOS POR LOS USUARIOS**

<b>MEDIO RECEPCIÓN</b>		
<b>MEDIO DE RECEPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Ventanilla Única	33	10%
Página Web	121	37%
Personal - Atención al Usuario	32	10%
Teléfono	96	30%
APP	42	13%
<b>TOTAL</b>	<b>324</b>	<b>100%</b>



## TIPO DE PQRSDF

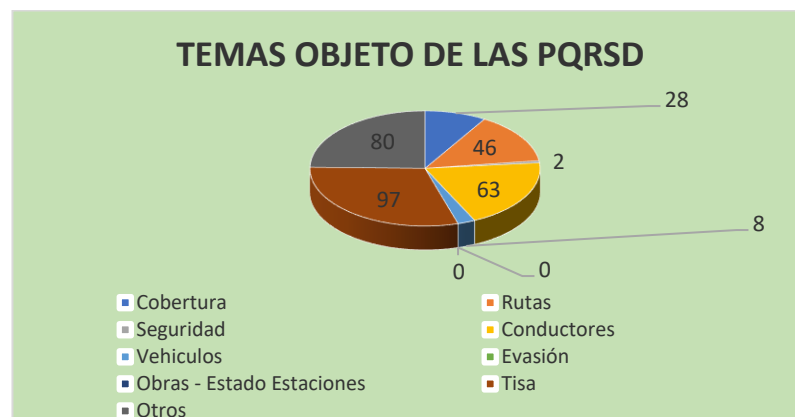
TIPO DE PQRS		
TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	132	41%
Quejas	117	36%
Reclamos	72	22%
Sugerencias	2	1%
Denuncias	0	0%
Felicitaciones	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>324</b>	<b>100%</b>



### TEMAS OBJETO DE LAS PQRSDF

#### AREA OBJETO DE LA SOLICITUD

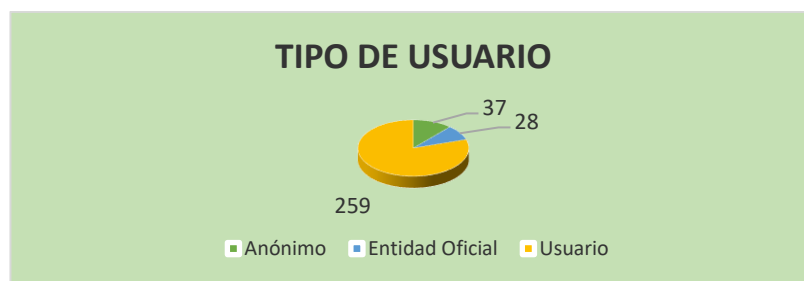
AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Cobertura	28	9%
Rutas	46	14%
Seguridad	2	1%
Conductores	63	19%
Vehiculos	8	2%
Evasión	0	0%
Obras - Estado Estaciones	0	0%
Tisa	97	30%
Otros	80	25%
<b>TOTAL</b>	<b>324</b>	<b>100%</b>



## TIPO DE USUARIO

### PQRS POR TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	37	11%
Entidad Oficial	28	9%
Usuario	259	80%
<b>TOTAL</b>	<b>324</b>	<b>100%</b>



## OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

### OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
A tiempo	324	100%
Retrasadas	0	0%
Sin respuesta	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>324</b>	<b>100%</b>



## RECOMENDACIONES

- 1) Se realizaron mejoras a la plataforma para recepción de PQRSDF a través de la app y la página web, se recomienda que en el 2020 se socialicen al personal que atiende las PQRSDF para facilitar su manejo y trámite.
- 2) Con la mejora realizada elaborar el protocolo de atención de las PQRSDF en aras de disminuir las PQRSD 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