

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

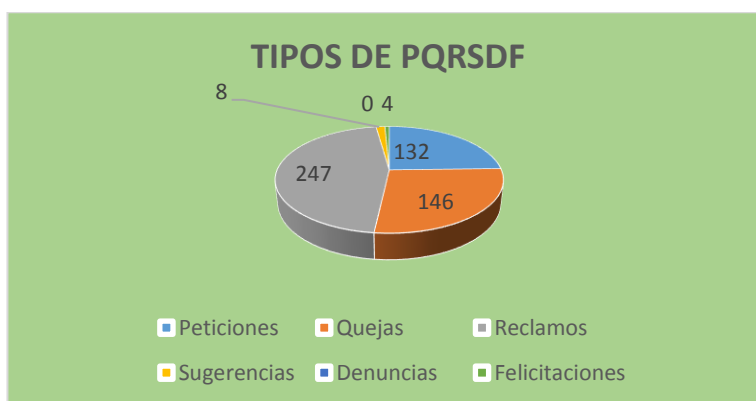
Oficina Asesora Jurídica

Octubre 01 a Diciembre 31 de 2017

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

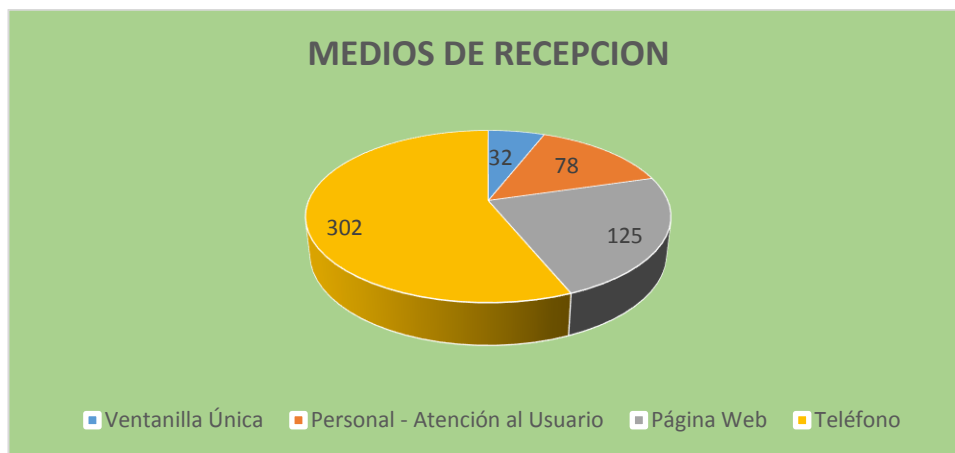
TOTAL SOLICITUDES RADICADAS: 537

TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	132	24.58%
Quejas	146	27.19%
Reclamos	247	46.00%
Sugerencias	8	1.49%
Denuncias	0	0.00%
Felicitaciones	4	0.74%
TOTAL	537	100.00%



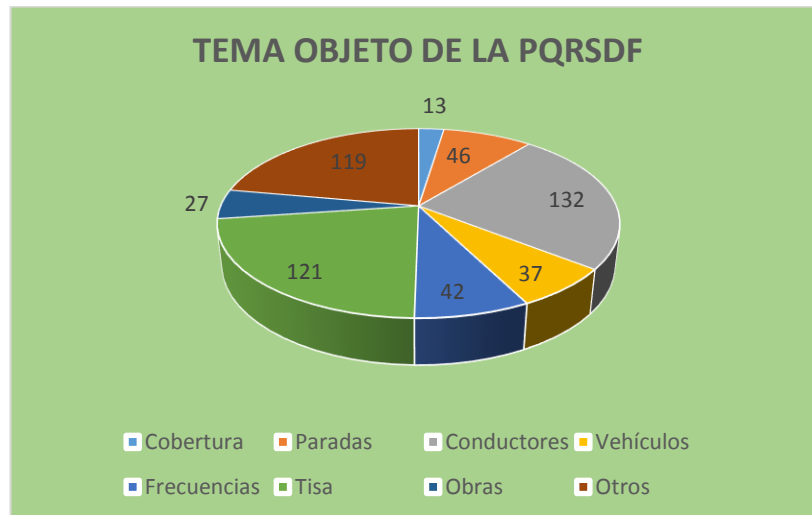
MEDIOS DE RECEPCION UTILIZADOS POR LOS USUARIOS PARA LA RADICACION DE LAS PQRSDF

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ventanilla Única	32	5.96%
Personal - Atención al Usuario	78	14.53%
Página Web	125	23.28%
Teléfono	302	56.24%
TOTAL	537	100.00%



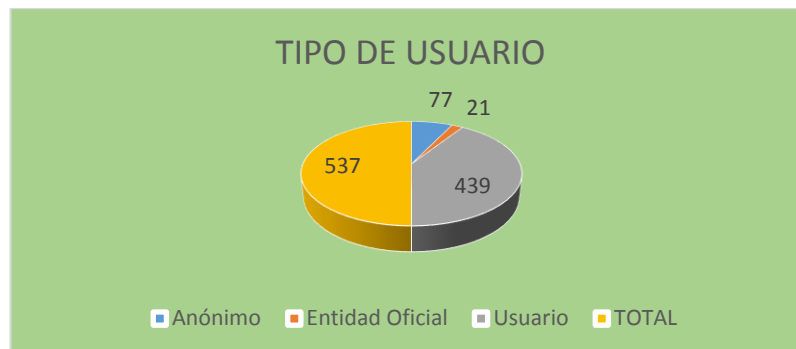
TEMAS OBJETO DE LAS PQRSDF

AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Cobertura	13	2.42%
Paradas	46	8.57%
Conductores	132	24.58%
Vehículos	37	6.89%
Frecuencias	42	7.82%
Tisa	121	22.53%
Obras	27	5.03%
Otros	119	22.16%
TOTAL	537	100.00%



TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	77	14.34%
Entidad Oficial	21	3.91%
Usuario	439	81.75%
TOTAL	537	100.00%



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
A tiempo	531	98.88%
Retrasadas	6	1.12%
Sin respuesta	0	0.00%
TOTAL	537	100.00%



RECOMENDACIONES

- 1) Durante los informes trimestrales de la vigencia 2017 se recomendó a la Dirección Técnica de Operaciones y la Dirección Financiera revisar con el concesionario de control y recaudo como atender los reclamos relacionados cuando los taquilleros realizan mal la recarga o dan mal los vueltos a los usuarios, por lo tanto, se reitera nuevamente la recomendación para que sea incluida en el Manual del Usuario.
- 2) Durante los informes trimestrales de la vigencia 2017 se recomendó a la Dirección Técnica de Operaciones y a la Dirección Técnica de Planeación continuar con las capacitaciones a los conductores de Metrocinco Plus y Movilizamos S.A. relacionados con la atención y servicio a los usuarios, por lo tanto, se reitera nuevamente la recomendación en aras de disminuir las PQRSD y mejorar la imagen de la entidad.
- 3) Se recomienda a las Direcciones Técnicas con mayor número de radicación de PQRSD (en el presente informe la Dirección Técnica de Operaciones) tomar los correctivos pertinentes que permitan mejorar el servicio hacia nuestros usuarios.

Atentamente,



OLGA LUCIA GAITAN PARRA

Profesional Universitario Quejas y Reclamos