

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

Oficina Asesora Jurídica

Octubre 01 a Diciembre 31 de 2018

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

**TOTAL SOLICITUDES RADICADAS: 356**

**MEDIOS DE RECEPCION UTILIZADOS POR LOS USUARIOS**

<b>MEDIO RECEPCIÓN</b>		
<b>MEDIO DE RECEPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Ventanilla Única	27	8%
Web	121	34%
Personal - Atención al Usuario	57	16%
Teléfono	122	34%
APP	29	8%
<b>TOTAL</b>	<b>356</b>	<b>100%</b>



### TIPO DE PQRSDF

TIPO DE PQRS		
TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIONES	119	33%
QUEJAS	98	28%
RECLAMOS	132	37%
SUGERENCIAS	3	1%
DENUNCIAS	0	0%
FELICITACIONES	4	1%
<b>TOTAL</b>	<b>356</b>	<b>100%</b>



### TEMAS OBJETO DE LAS PQRSD

AREA OBJETO DE LA SOLICITUD		
AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Cobertura	0	0%
Rutas	97	27%
Seguridad	2	1%
Conductores	102	29%
Vehiculos	48	13%
Evasión	0	0%
Obras - Estado Estaciones	5	1%
Tisa	77	22%
Otros	25	7%
<b>TOTAL</b>	<b>356</b>	<b>100%</b>



### TIPO DE USUARIO

PQRS POR TIPO DE USUARIO		
TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	147	41%
Entidad Oficial	23	7%
Usuario	186	52%
<b>TOTAL</b>	<b>356</b>	<b>100%</b>



### OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
A tiempo	356	100%
Retrasadas	0	0%
Sin respuesta	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>356</b>	<b>100%</b>



## 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