

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

Oficina Asesora Jurídica

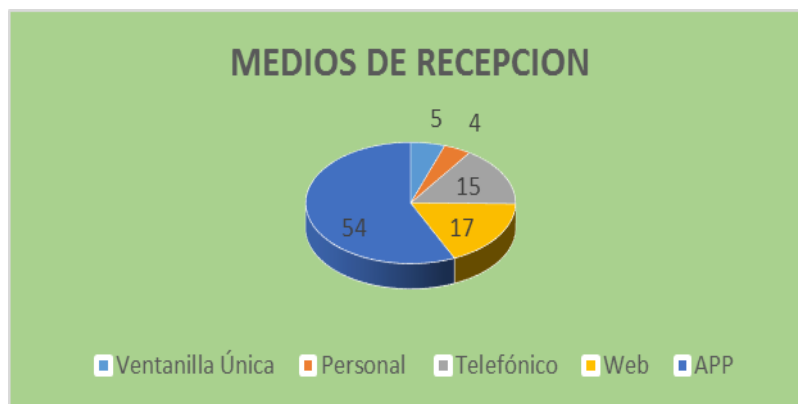
Marzo 01 a Abril 30 de 2020

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

**TOTAL PQRSDF RADICADAS: 95**

**MEDIOS DE RECEPCION UTILIZADOS POR LOS USUARIOS**

<b>PQRSDF POR MEDIO RECEPCIÓN</b>		
<b>MEDIO DE RECEPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Ventanilla Única	5	5%
Personal	4	4%
Telefónico	15	16%
Web	17	18%
APP	54	57%
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>



### TIPO DE PQRSDF

#### TIPO DE PQRSDF

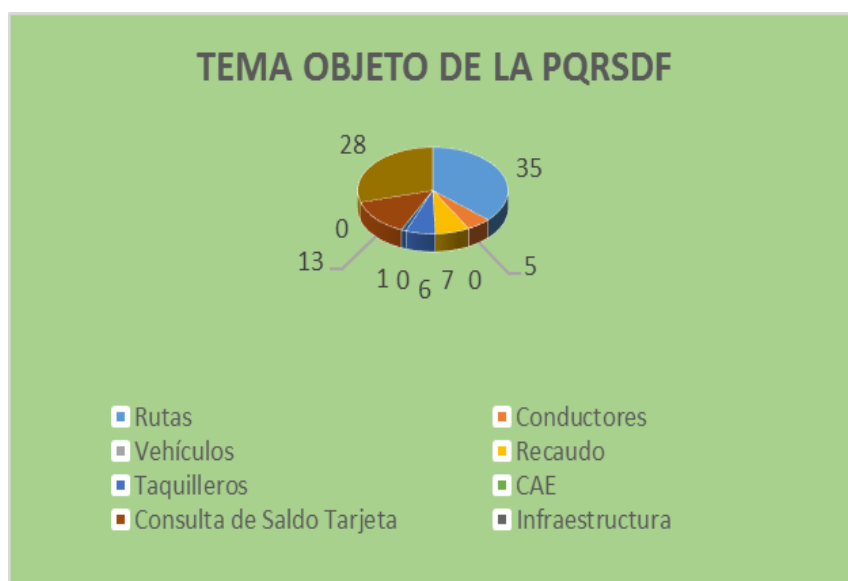
TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	51	54%
Quejas	30	32%
Reclamos	11	12%
Sugerencias	2	2%
Denuncias	0	0%
Felicitaciones	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>



## TEMAS OBJETO DE LAS PQRSDF

### TEMA OBJETO DE LA PQRSDF

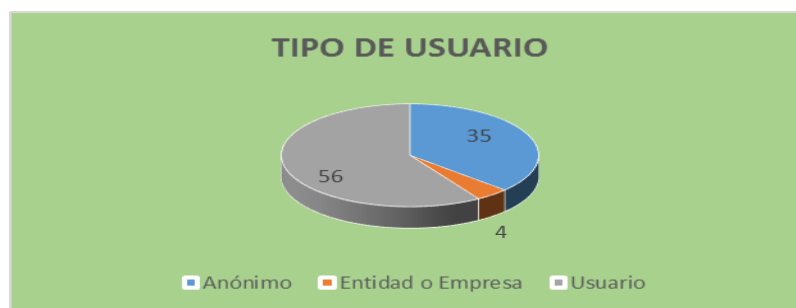
AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Rutas	35	37%
Conductores	5	5%
Vehículos	0	0%
Recaudo	7	7%
Taquilleros	6	6%
CAE	0	0%
Puntos de Venta	1	1%
Consulta de Saldo Tarjeta	13	14%
Infraestructura	0	0%
Varios	28	29%
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>



## TIPO DE USUARIO

### PQRSDF POR TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	35	37%
Entidad o Empresa	4	4%
Usuario	56	59%
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>



## OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

### OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSDF

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
A tiempo	95	100%
Retrasadas	0	0%
Sin respuesta	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>



## RECOMENDACIONES

- 1) Se recomienda a la Dirección Técnica de Operaciones, tomar los correctivos pertinentes que permitan mejorar el servicio hacia nuestros usuarios.
- 2) Aplicar el protocolo de atención al usuario para el manejo de las PQRSDF en aras de disminuirlas y mejorar la imagen de la entidad.
- 3) Reiterar la recomendación presentada a la Oficina de Prensa y Comunicaciones de realizar la actualización de la información de las rutas en las estaciones y portales del Sistema Integrado de Transporte Masivo.
- 4) Tener en cuenta el procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en relación a los términos y contenidos de las respuestas otorgadas a los usuarios.

Atentamente,



**OLGA LUCIA GAITAN PARRA**  
Profesional Universitario Quejas y Reclamos