

AÑO 2017

FUENTES GENERADORAS	TOTAL	% IMPACTO	QUEJAS FRECUENTES	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL	%		
Seguridad	7	21%	Debilidad en la gestión de los guardas de seguridad	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3%		
			Falta amabilidad del personal de seguridad	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	3	9%	
			Presencia de vendedores ambulantes, habitantes de calle.	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	9%
Operatividad	3	9%	Falta control de pregoneros	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3%	
			Falta amabilidad del personal agentes de tránsito	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3%
			Tiempo de salida de vehículos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
			Dificultades operativas	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	3%
Información	5	15%	Debilidades en información de la página web/no contestan el teléfono	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	3	9%	
			Carencia de mapas turísticos, mapas de rutas urbanas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
			Sonido alto, no hay variación del tipo de música	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	3%
			Falta amabilidad del personal del punto de información	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
			Falta de herramientas informativas	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3%
Servicios Complementarios	4	12%	Perdida/daños de elementos dejados en custodia en guarda equipajes	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	6%		
			Perdida/daños de elementos dejados en custodia en parqueadero	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	6%	
			Falta amabilidad del personal de los servicios complementarios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
			Altas tarifas del servicio de parqueadero/guarda equipaje	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Servicio de Aseo	1	3%	Fallas en el servicio de aseo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	
			Insuficiencia de canecas de basura	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
			Falta amabilidad del personal del servicio de aseo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	3%	
Infraestructura/Obras	7	21%	Paradas de las escaleras eléctricas/ascensor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	
			Situaciones relacionadas a obras civiles/orinales	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	6%	
			Pantallas gigantes en sala de espera / WIFI Gratis / Sillas en la Zona de recarga celulares	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	2	0	5	15%		
Mantenimiento	3	9%	Requerimientos de mantenimiento	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	3	9%		
			Fallas en relojes, falta/mal estado de sillas.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Seguridad y Salud en el trabajo	1	3%	Insuficiencia en extintores	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	3%		
Otras	3	9%	Otras	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	3	9%		
TOTAL	34	100%	TOTAL	2	3	2	5	5	4	2	1	1	4	4	1	34	100%		

OPORTUNIDAD EN LA GESTIÓN DE PQR del AÑO 2017			
Mes	Nº	Fecha de Recepción	Fecha de Respuesta
Enero	1	03/01/2017	04/01/2017
	2	04/01/2017	05/01/2017
Febrero	1	02/02/017	02/02/017
	2	10/02/2017	13/02/2017
	3	25/02/2017	27/02/2017
Marzo	1	09/03/2017	16/03/2020
	2	17/03/2017	17/03/2017
Abril	1	01/04/2017	03/04/2017
	2	04/04/2017	17/04/2017
	3	17/04/2017	17/04/2017
	4	20/04/2017	20/04/2017
	5	26/04/2017	02/05/2017
Mayo	1	04/05/2017	10/05/2017
	2	04/05/2017	16/05/2017
	3	06/05/2017	10/05/2017
	4	08/05/2017	10/05/2017
	5	12/05/2017	16/05/2017
Junio	1	14/06/2017	20/06/2017
	2	13/06/2017	20/06/2017
	3	14/06/2017	20/06/2017
	4	22/06/2017	22/06/2017
Julio	1	07/07/2017	21/07/2017
	2	15/07/2017	24/07/2017
Agosto	1	08/08/2017	17/08/2017
Septiembre	1	22/09/2017	22/09/2017
Octubre	1	19/10/2017	14/11/2017
	2	24/10/2017	12/11/2017
	3	30/10/2017	15/11/2017
	4	26/10/2017	27/10/2017
Noviembre	1	17/11/2017	29/11/2017
	2	16/11/2017	23/11/2017
	3	18/11/201	1/12/2017
	4	28/11/2017	12/12/2017
Diciembre	1	1/12/2017	*