

**INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS
CENTRALES DE TRANSPORTES AL 30 DE ABRIL 2018**

AÑO 2018

FUENTES GENERADORAS	TOTAL	% IMPACTO	QUEJAS FRECUENTES	Ene	Feb	Mar	Abr	TOTAL	%
Seguridad	2	40%	Debilidad en la gestión de los guardas de seguridad	0	0	0	0	0	0%
			Falta amabilidad del personal de seguridad	0	0	1	1	2	40%
			Presencia de vendedores ambulantes, habitantes de calle.	0	0	0	0	0	0%
Operatividad	0	0%	Falta control de pregoneros	0	0	0	0	0	0%
			Falta amabilidad del personal agentes de tránsito	0	0	0	0	0	0%
			Tiempo de salida de vehículos	0	0	0	0	0	0%
			Dificultades operativas	0	0	0	0	0	0%
Información	2	40%	Debilidades en información de la página web/no contestan el teléfono	0	0	1	0	1	20%
			Carencia de mapas turísticos, mapas de rutas urbanas	1	0	0	0	1	20%
			Sonido alto, no hay variación del tipo de música	0	0	0	0	0	0%
			Falta amabilidad del personal del punto de información	0	0	0	0	0	0%
			Falta de herramientas informativas	0	0	0	0	0	0%
Servicios Complementarios	0	0%	Perdida/daños de elementos dejados en custodia en guarda equipajes	0	0	0	0	0	0%
			Perdida/daños de elementos dejados en custodia en parqueadero	0	0	0	0	0	0%
			Falta amabilidad del personal de los servicios complementarios	0	0	0	0	0	0%
			Altas tarifas del servicio de parqueadero/guardaequipaje	0	0	0	0	0	0%
Servicio de Aseo	0	0%	Fallas en el servicio de aseo	0	0	0	0	0	0%
			Insuficiencia de canecas de basura	0	0	0	0	0	0%
			Falta amabilidad del personal del servicio de aseo	0	0	0	0	0	0%
Infraestructura/Obras	0	0%	Paradas de las escaleras eléctricas/ascensor	0	0	0	0	0	0%
			Situaciones relacionadas a obras civiles/orinales	0	0	0	0	0	0%
			Pantallas gigantes en sala de espera / WIFI Gratis / Sillas en la Zona de recarga celulares	0	0	0	0	0	0%
Mantenimiento	0	0%	Requerimientos de mantenimiento	0	0	0	0	0	0%
			Fallas en relojes, falta/mal estado de sillas.	0	0	0	0	0	0%
Seguridad y Salud en el trabajo	0	0%	Insuficiencia en extintores	0	0	0	0	0	0%
Otras	1	20%	Otras	0	0	1	0	1	20%
TOTAL	5	100%	TOTAL	1	0	3	1	5	100%

OPORTUNIDAD EN LA GESTIÓN DE PQR del AÑO 2018			
Mes	N°	Fecha de Recesión	Fecha de Respuesta
ENERO	1	20/01/2018	*
MARZO	1	06/03/2018	17/03/2018
	2	04/03/2018	*
	3	12/04/2018	19/05/2018
ABRIL	1	06/04/2018	*