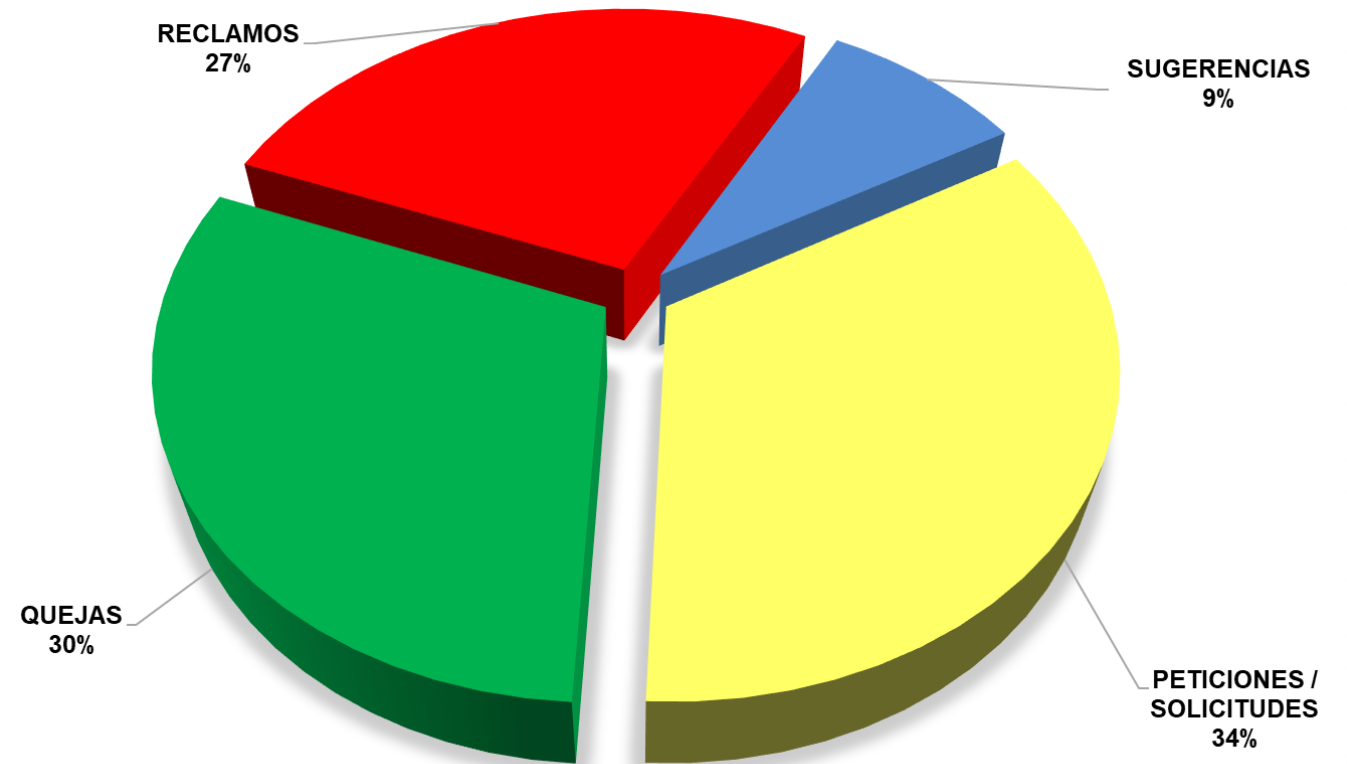


ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Cliente

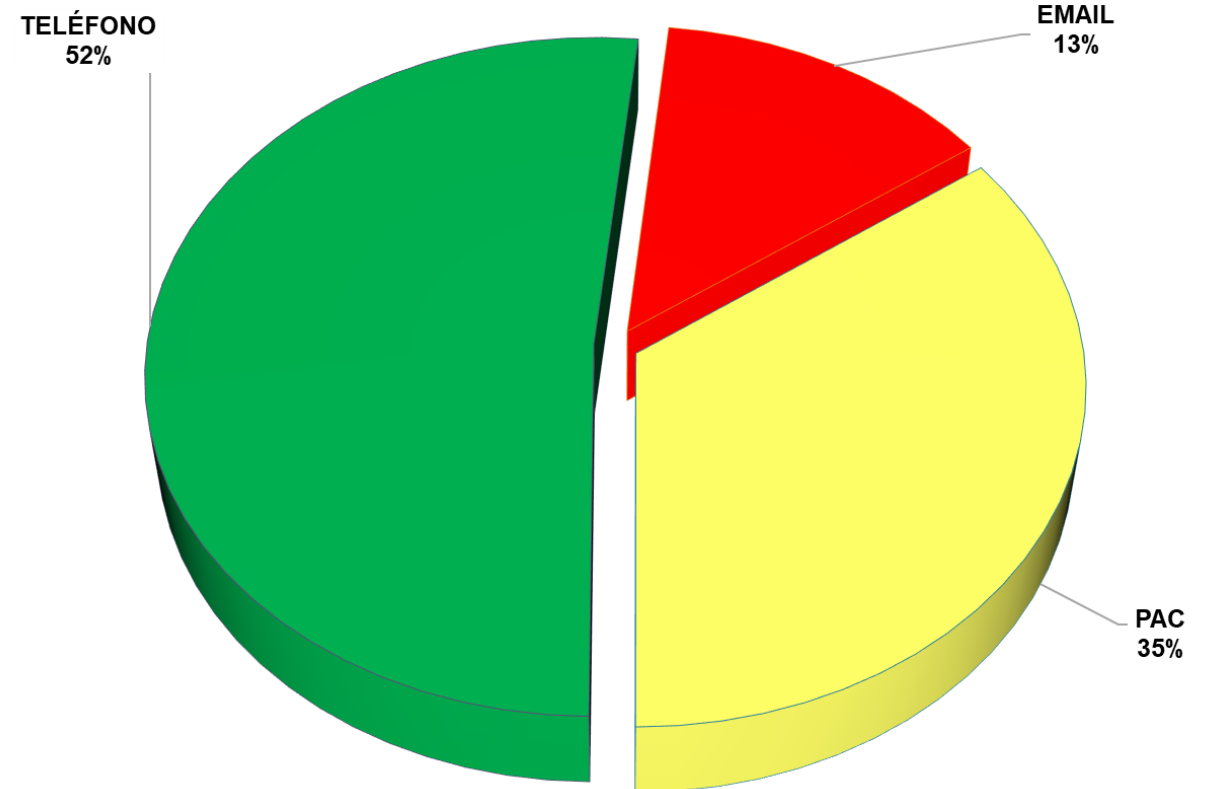
DICIEMBRE 2017

TRANSMETRO S. A. S.



DESCRIPCIÓN	PETICIONES / SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	TOTAL
CANTIDAD	43	38	34	11	126
PORCENTAJE	34%	30%	27%	9%	100%

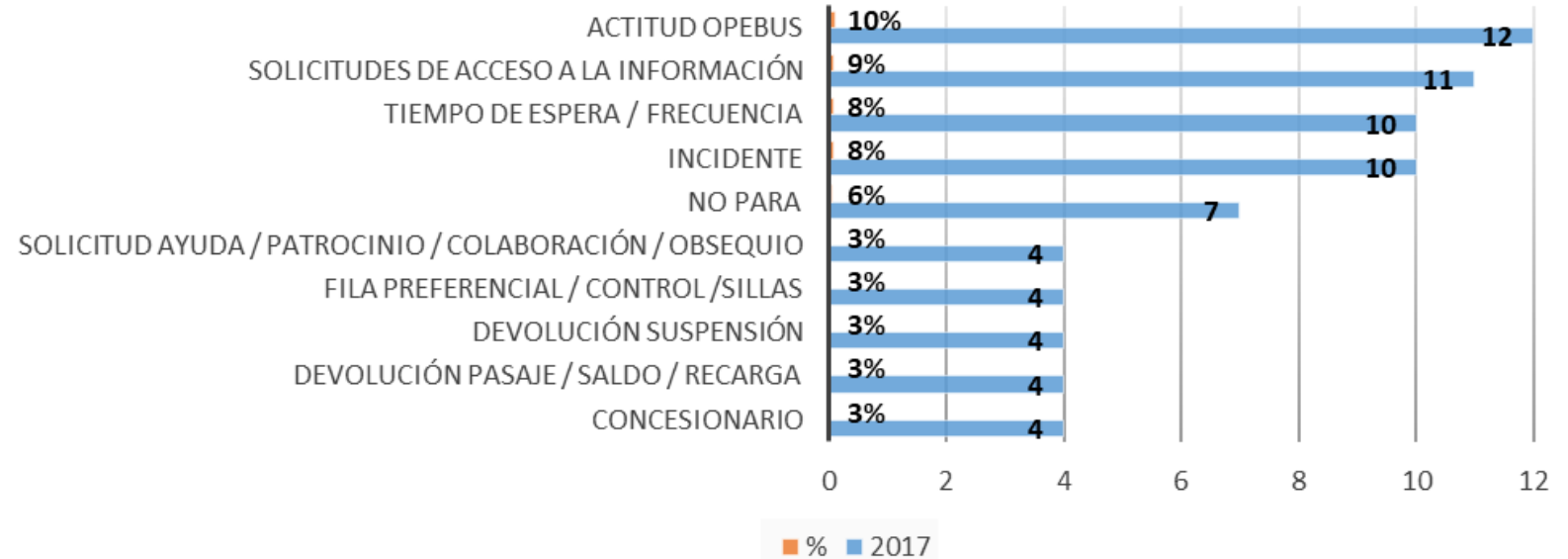
TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS: 126



DESCRIPCIÓN	EMAIL	PAC	TELÉFONO	TOTAL
CANTIDAD	17	44	65	126
PORCENTAJE	13%	35%	52%	100%

* PAC: Punto de Atención al Ciudadano

DESCRIPCIÓN	2017	%
CONCESIONARIO	4	3%
DEVOLUCIÓN PASAJE / SALDO / RECARGA	4	3%
DEVOLUCIÓN SUSPENSIÓN	4	3%
FILA PREFERENCIAL / CONTROL /SILLAS	4	3%
SOLICITUD AYUDA / PATROCINIO / COLABORACIÓN / OBSEQUIO	4	3%
NO PARA	7	6%
INCIDENTE	10	8%
TIEMPO DE ESPERA / FRECUENCIA	10	8%
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	11	9%
ACTITUD OPEBUS	12	10%



DEPENDENCIAS	TOTAL	PORCENTAJE
GERENCIA	0	0%
ESTRATÉGICA	0	0%
ADMINISTRATIVA	1	1%
JURÍDICA	1	1%
GESTION SOCIAL	2	2%
FINANCIERA	3	2%
PLANEACIÓN	4	3%
COMUNICACIONES	6	5%
OPERACIONES	109	87%
TOTAL	126	100%

