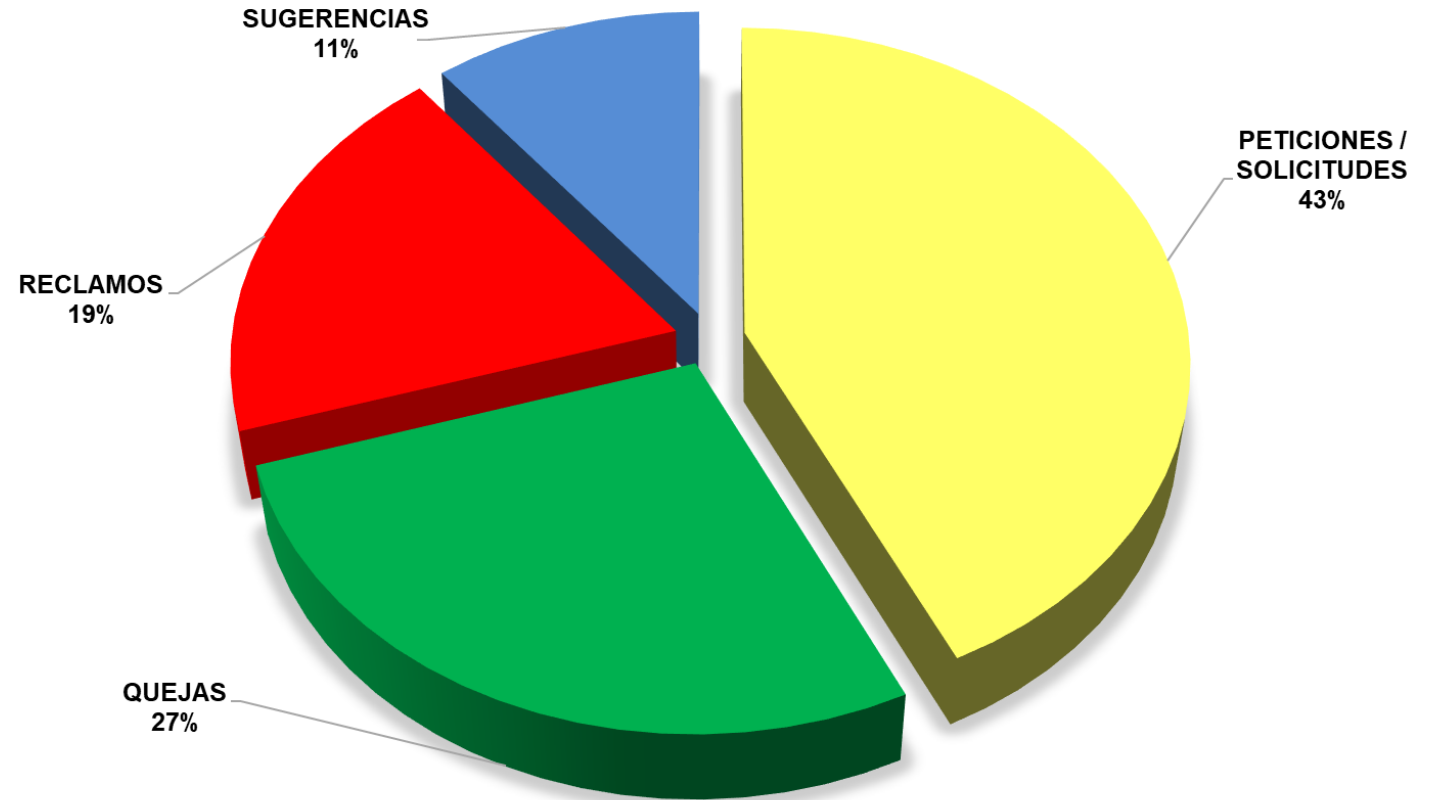


ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Cliente

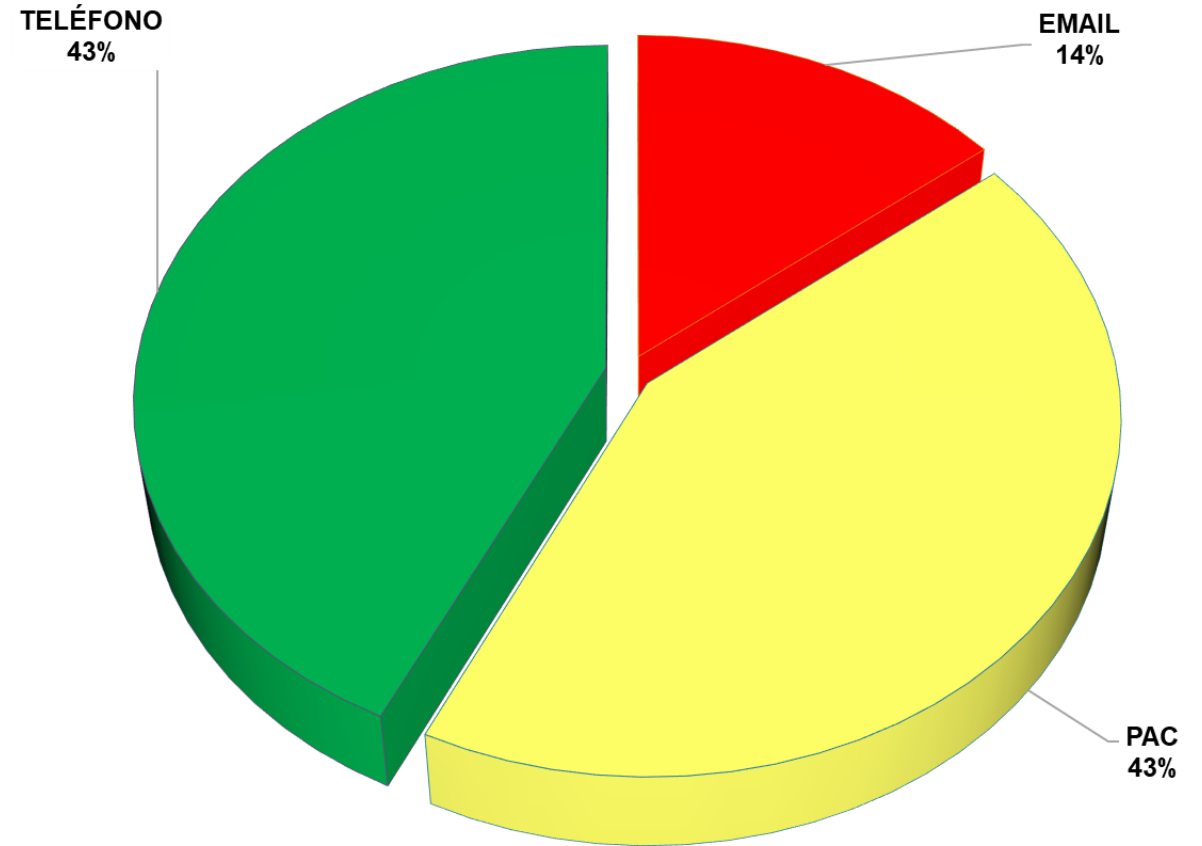
ENERO 2018

TRANSMETRO S. A. S.



DESCRIPCIÓN	PETICIONES / SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	TOTAL
CANTIDAD	36	23	16	9	84
PORCENTAJE	43%	27%	19%	11%	100%

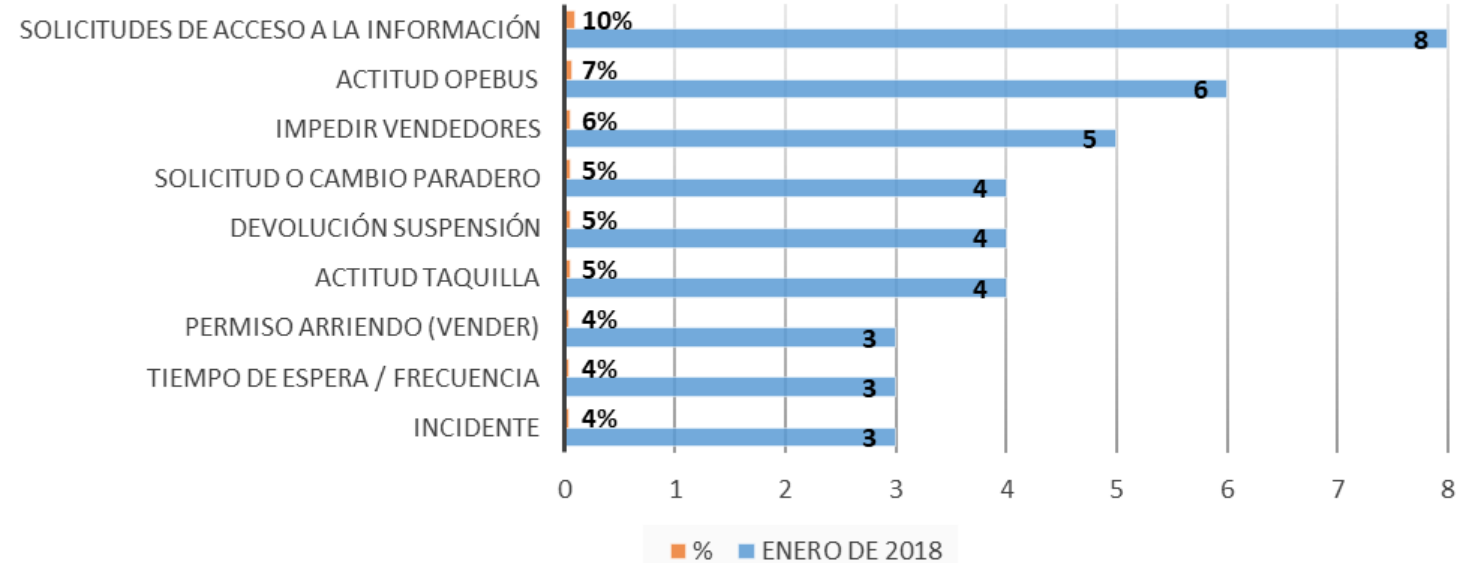
TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS: **84**



DESCRIPCIÓN	EMAIL	PAC	TELÉFONO	TOTAL
CANTIDAD	12	36	36	84
PORCENTAJE	14%	43%	43%	100%

* PAC: Punto de Atención al Ciudadano

DESCRIPCIÓN	#	%
INCIDENTE	3	4%
TIEMPO DE ESPERA / FRECUENCIA	3	4%
PERMISO ARRIENDO (VENDER)	3	4%
ACTITUD TAQUILLA	4	5%
DEVOLUCIÓN SUSPENSIÓN	4	5%
SOLICITUD O CAMBIO PARADERO	4	5%
IMPEDIR VENDEDORES	5	6%
ACTITUD OPEBUS	6	7%
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	8	10%



DEPENDENCIAS	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	0	0%
GERENCIA	0	0%
GESTION SOCIAL	0	0%
ESTRATÉGICA	0	0%
JURÍDICA	4	5%
FINANCIERA	4	5%
COMUNICACIONES	6	7%
PLANEACIÓN	9	11%
OPERACIONES	61	73%
TOTAL	84	100%

