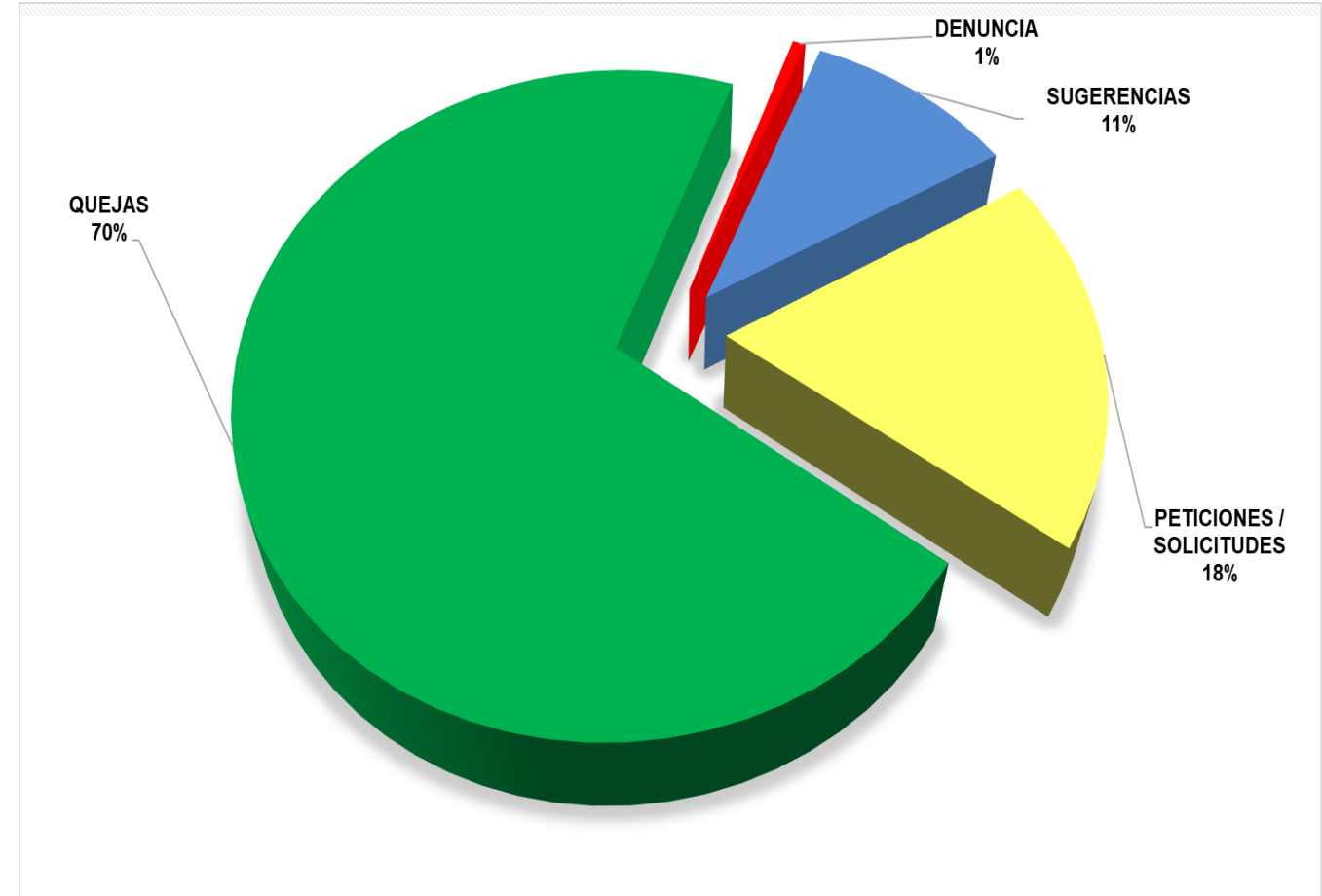


## ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Cliente

NOVIEMBRE 2017

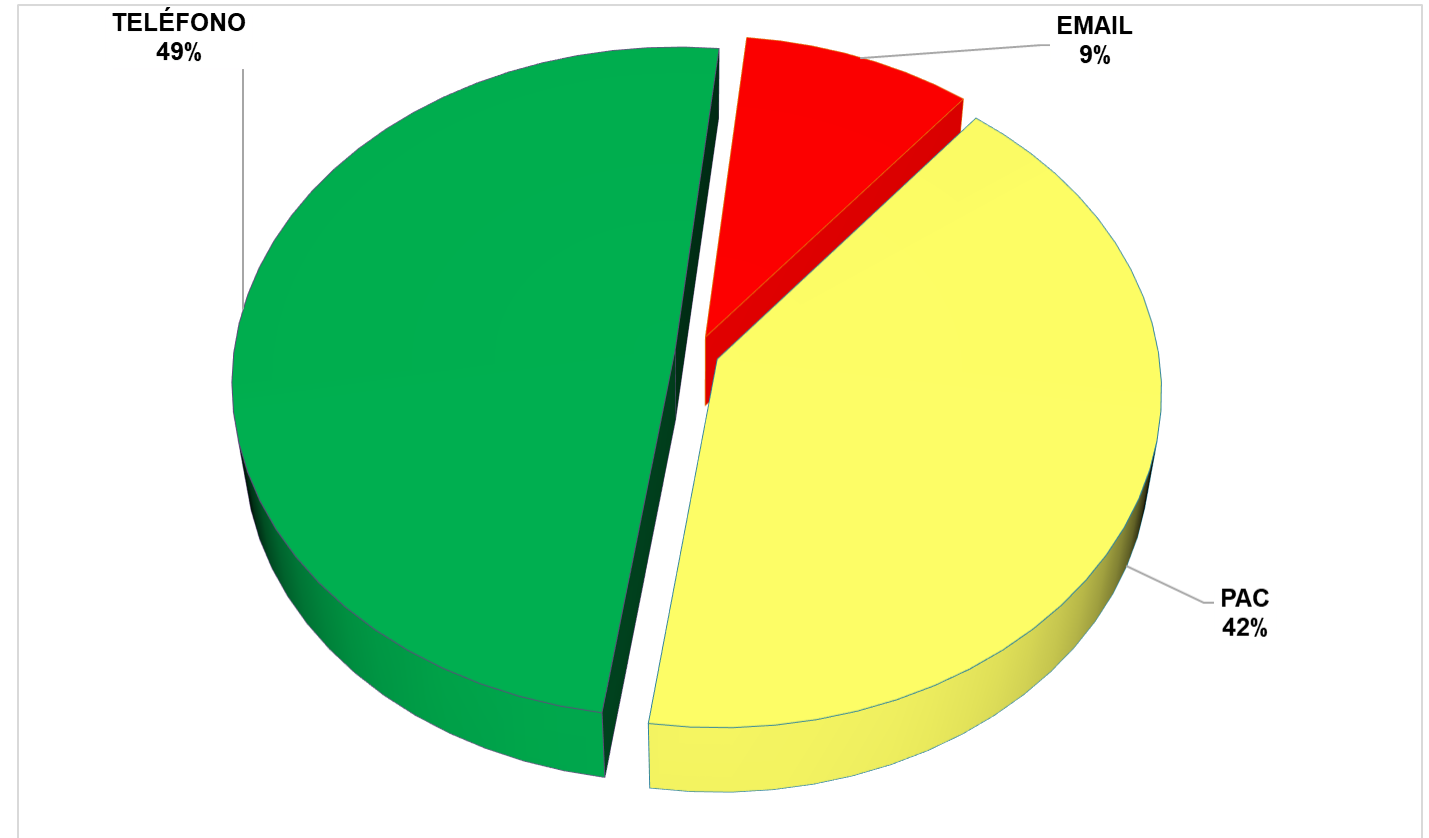
TRANSMETRO S. A. S.



DESCRIPCIÓN	PETICIONES / SOLICITUDES	QUEJAS	DENUNCIA	SUGERENCIAS	TOTAL
<b>CANTIDAD</b>	28	107	1	16	<b>152</b>
<b>PORCENTAJE</b>	18%	70%	1%	11%	100%

\* No hubo casos clasificados como Reclamos.

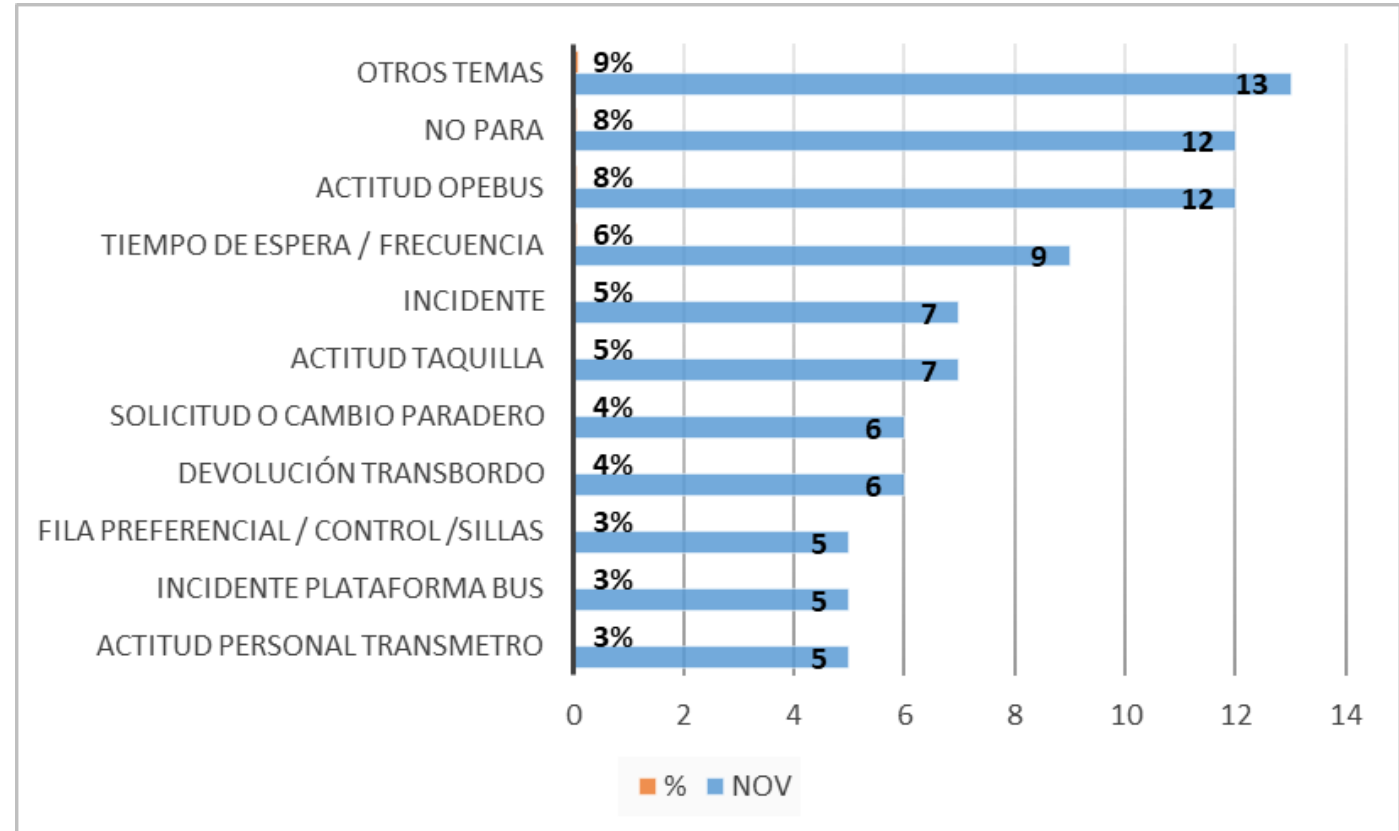
TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS: **152**



DESCRIPCIÓN	EMAIL	PAC	TELÉFONO	TOTAL
CANTIDAD	14	63	75	152
PORCENTAJE	9%	41%	49%	100%

\* PAC: Punto de Atención al Ciudadano

DESCRIPCIÓN	NOV	%
ACTITUD PERSONAL TRANSMETRO	5	3%
INCIDENTE PLATAFORMA BUS	5	3%
FILA PREFERENCIAL / CONTROL /SILLAS	5	3%
DEVOLUCIÓN TRANSBORDO	6	4%
SOLICITUD O CAMBIO PARADERO	6	4%
ACTITUD TAQUILLA	7	5%
INCIDENTE	7	5%
TIEMPO DE ESPERA / FRECUENCIA	9	6%
ACTITUD OPEBUS	12	8%
NO PARA	12	8%
OTROS TEMAS	13	9%



DEPENDENCIAS	TOTAL	PORCENTAJE
GERENCIA	0	0%
ADMINISTRATIVA	1	1%
GESTION SOCIAL	3	2%
JURÍDICA	3	2%
PLANEACIÓN	6	4%
COMUNICACIONES	7	5%
OPERACIONES	132	87%
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>

