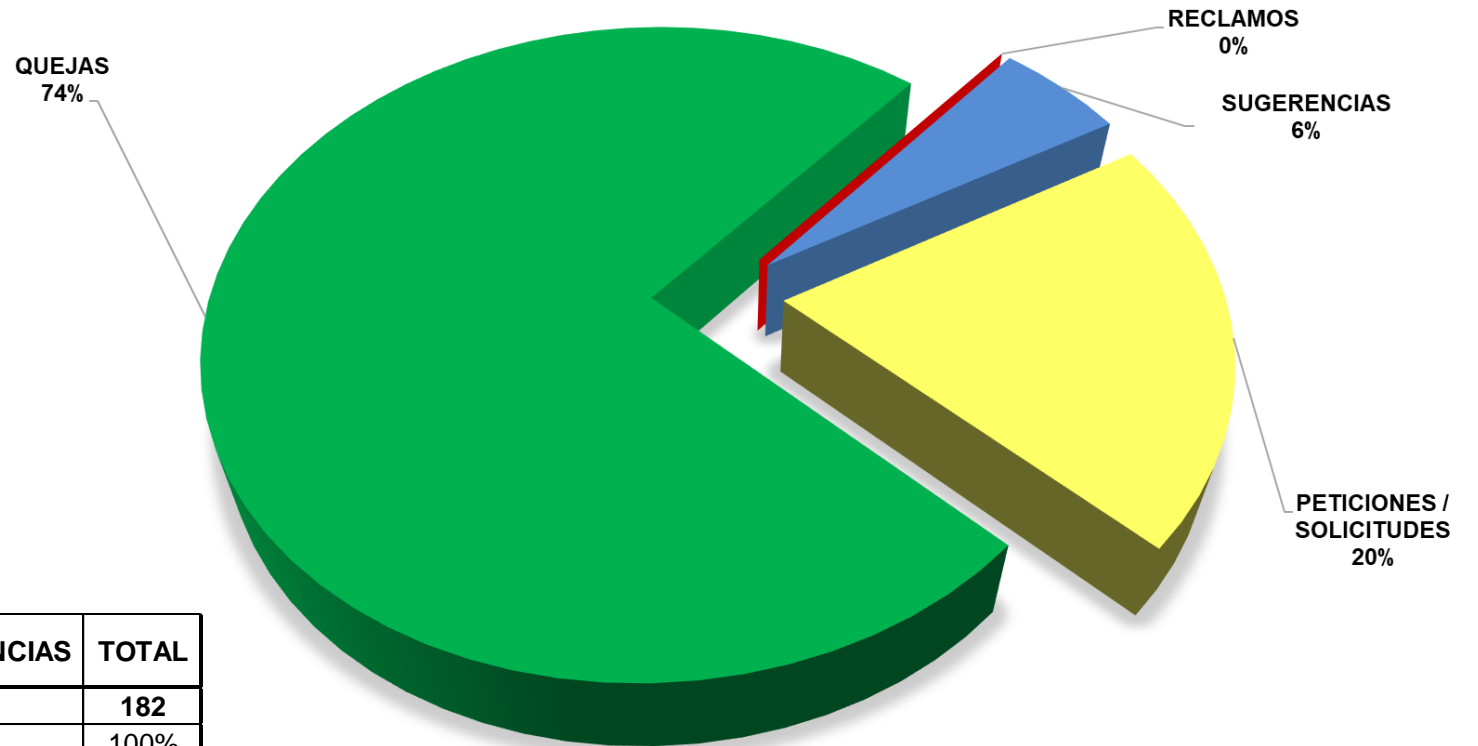


ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Cliente

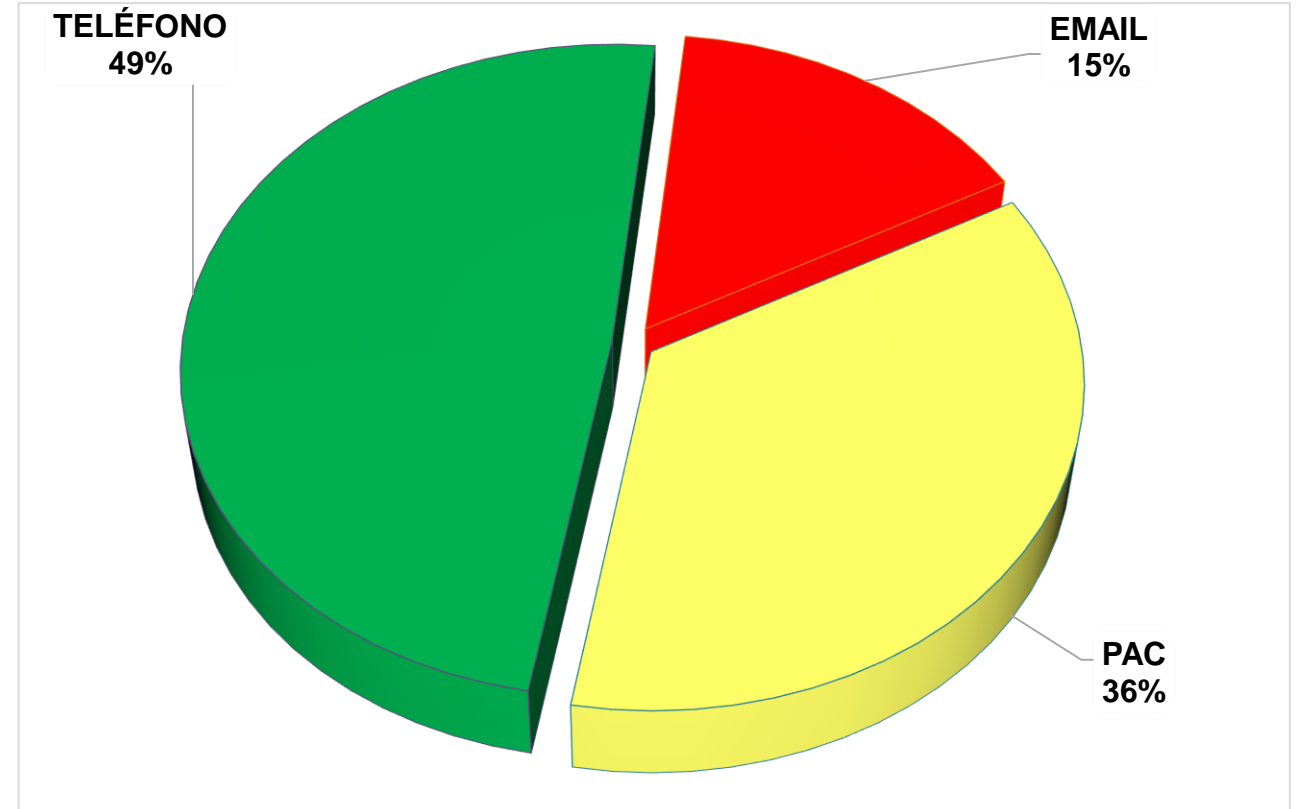
OCTUBRE 2017

TRANSMETRO S. A. S.



DESCRIPCIÓN	PETICIONES / SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	TOTAL
CANTIDAD	37	135	0	10	182
PORCENTAJE	20%	74%	0%	5%	100%

TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS: **182**

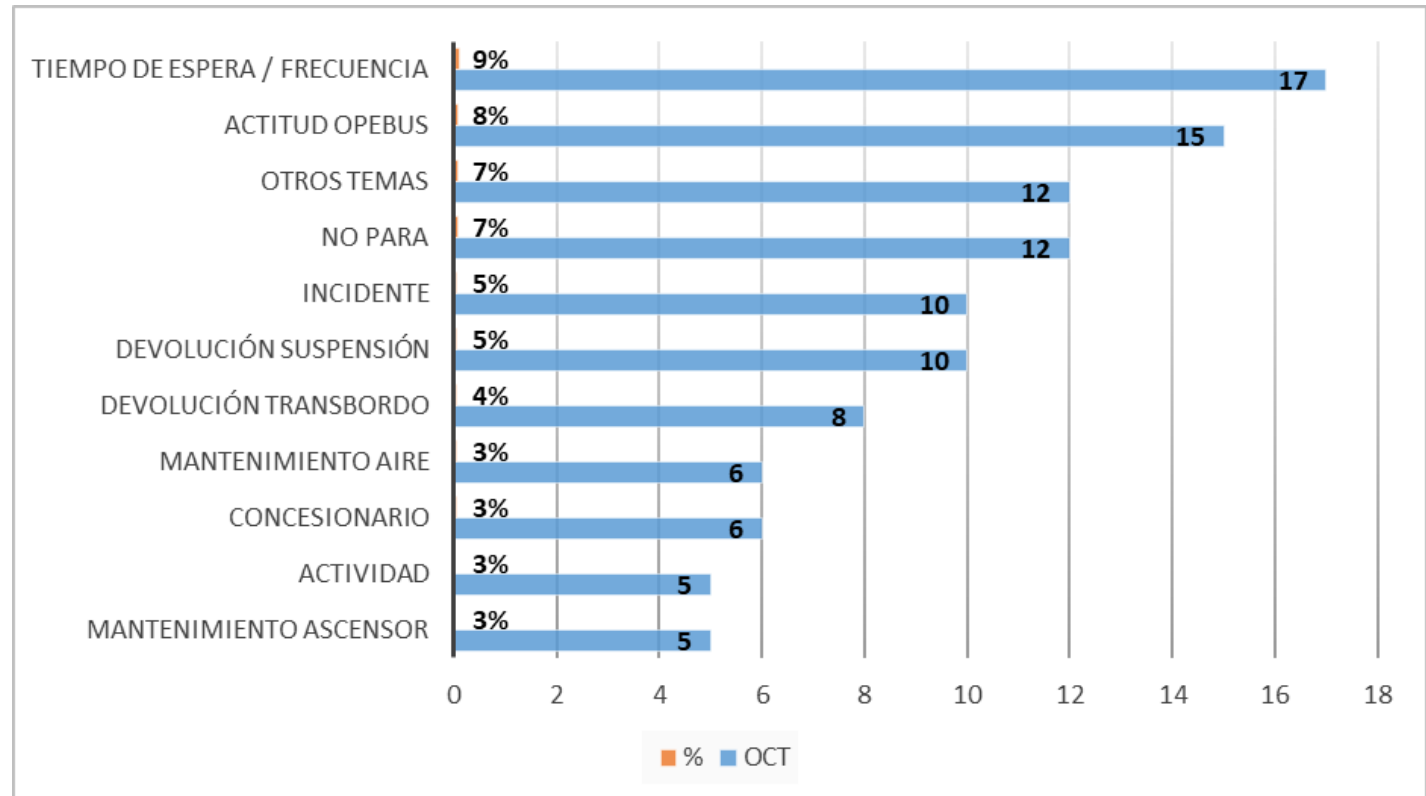


DESCRIPCIÓN	EMAIL	PAC	TELÉFONO	TOTAL
CANTIDAD	28	65	89	182
PORCENTAJE	15%	36%	49%	100%

* PAC: Punto de Atención al Ciudadano

TEMAS MÁS RECURRENTES DURANTE EL MES DE OCTUBRE DE 2017

DESCRIPCIÓN	OCT	%
MANTENIMIENTO ASCENSOR	5	3%
ACTIVIDAD	5	3%
CONCESIONARIO	6	3%
MANTENIMIENTO AIRE	6	3%
DEVOLUCIÓN TRANSBORDO	8	4%
DEVOLUCIÓN SUSPENSIÓN	10	5%
INCIDENTE	10	5%
NO PARA	12	7%
OTROS TEMAS	12	7%
ACTITUD OPEBUS	15	8%
TIEMPO DE ESPERA / FRECUENCIA	17	9%



DEPENDENCIAS	TOTAL	PORCENTAJE
GERENCIA	0	0%
GESTION SOCIAL	1	1%
ADMINISTRATIVA	3	2%
JURÍDICA	3	2%
COMUNICACIONES	10	5%
PLANEACIÓN	12	7%
OPERACIONES	153	84%
TOTAL	182	

