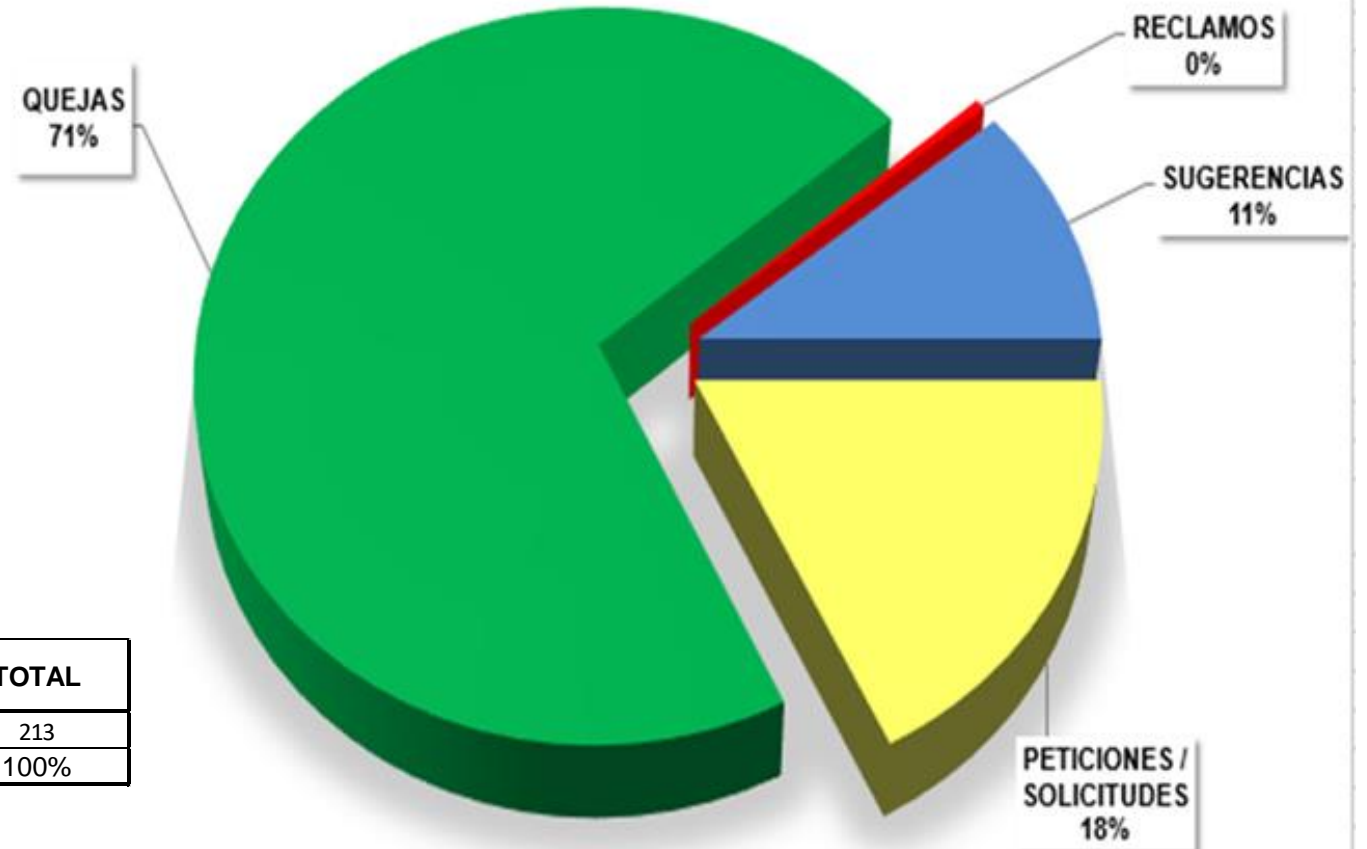


ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Cliente

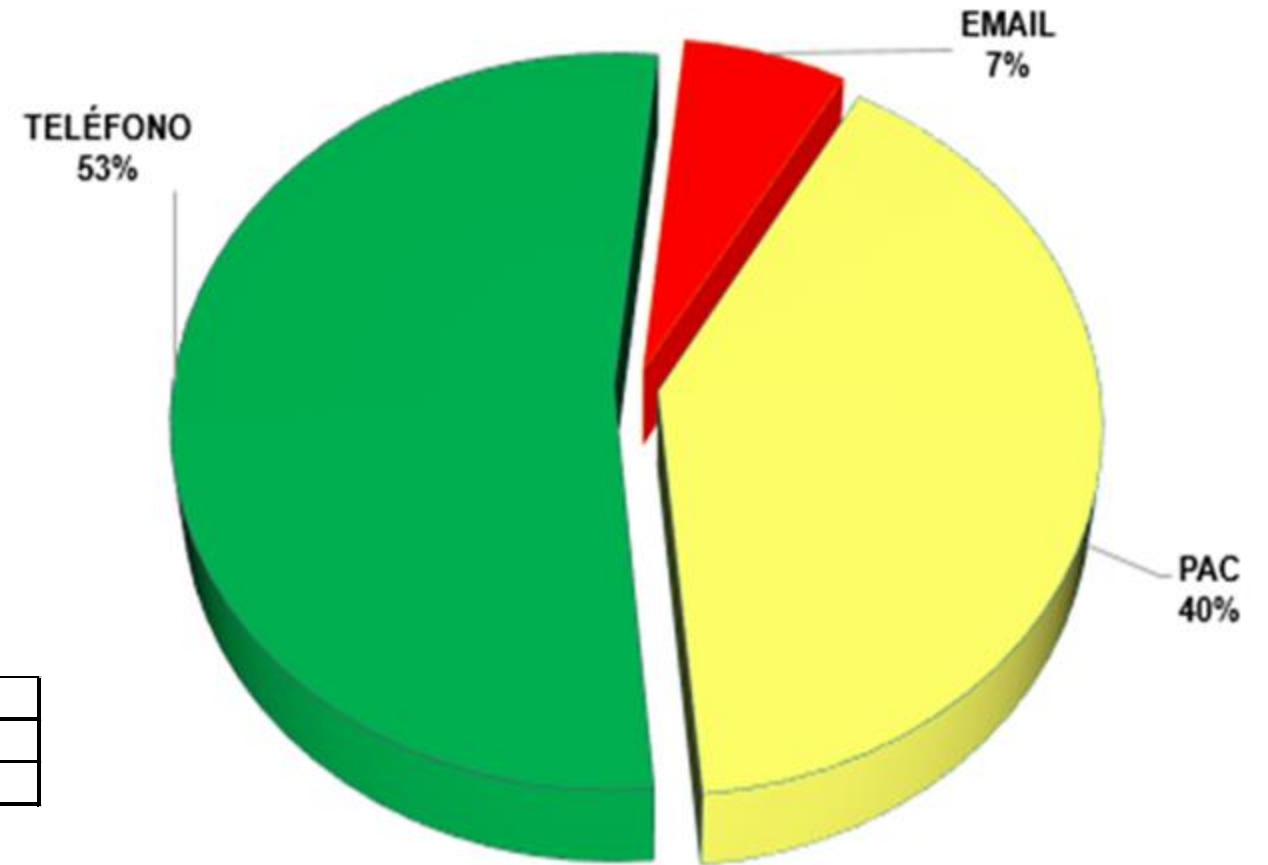
SEPTIEMBRE 2017

TRANSMETRO S. A. S.



| DESCRIPCIÓN | PETICIONES / SOLICITUDES | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS | TOTAL |
|-------------|--------------------------|--------|----------|-------------|-------|
| CANTIDAD | 38 | 151 | 1 | 23 | 213 |
| PORCENTAJE | 18% | 71% | 0% | 11% | 100% |

TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS: 213

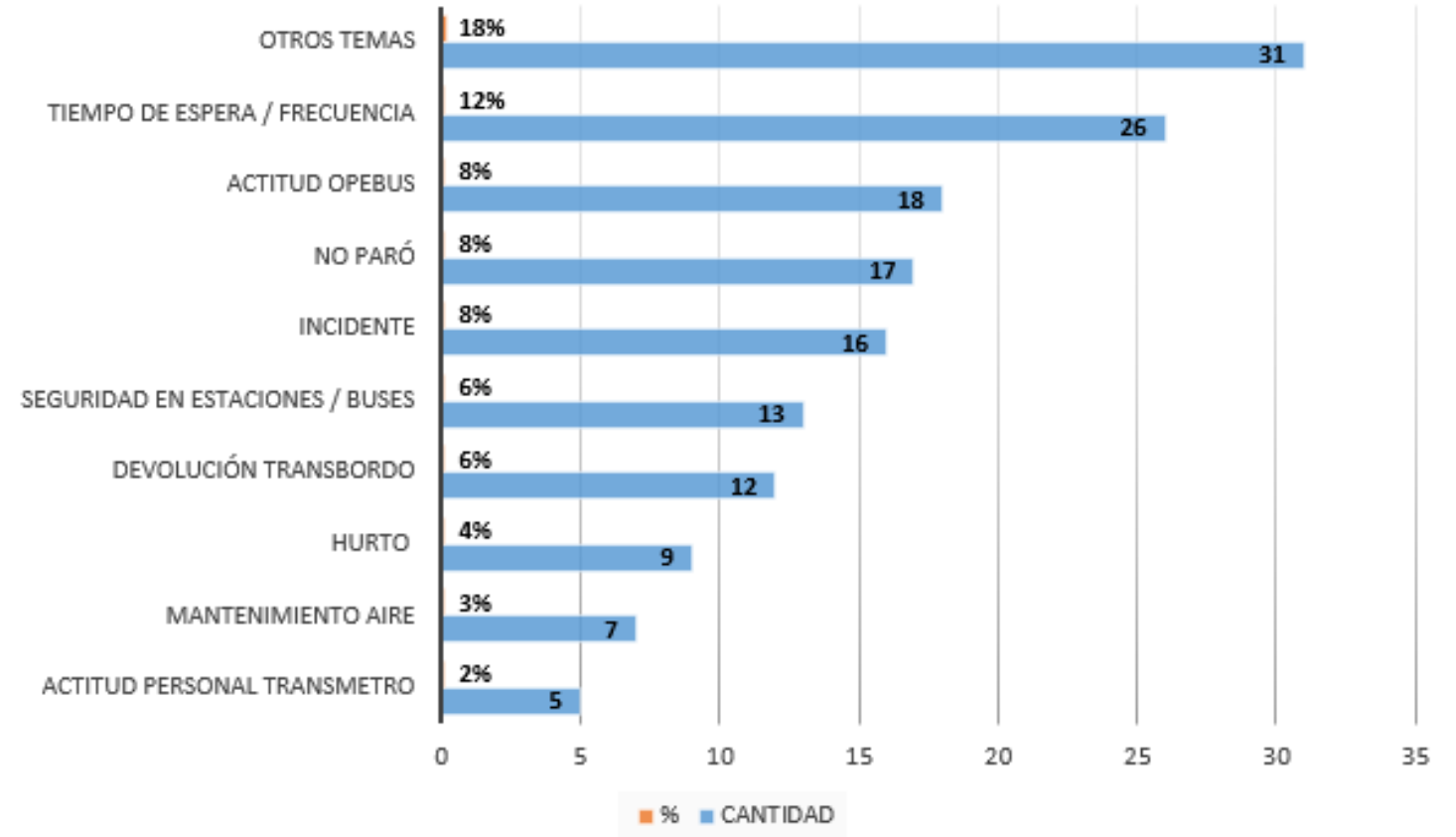


| DESCRIPCIÓN | EMAIL | PAC | TELÉFONO | TOTAL |
|-------------|-------|-----|----------|-------|
| CANTIDAD | 14 | 86 | 113 | 213 |
| PORCENTAJE | 7% | 40% | 53% | 100% |

* PAC: Punto de Atención al Ciudadano

TEMAS MÁS RECURRENTES DURANTE EL MES DE SEPTIEMBRE DE 2017

| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | % |
|---------------------------------|----------|-----|
| ACTITUD PERSONAL TRANSMETRO | 5 | 2% |
| MANTENIMIENTO AIRE | 7 | 3% |
| HURTO | 9 | 4% |
| DEVOLUCIÓN TRANSBORDO | 12 | 6% |
| SEGURIDAD EN ESTACIONES / BUSES | 13 | 6% |
| INCIDENTE | 16 | 8% |
| NO PARÓ | 17 | 8% |
| ACTITUD OPEBUS | 18 | 8% |
| TIEMPO DE ESPERA / FRECUENCIA | 26 | 12% |
| OTROS TEMAS | 31 | 18% |



| DEPENDENCIAS | TOTAL | PORCENTAJE |
|----------------|------------|------------|
| ADMINISTRATIVA | 4 | 2% |
| COMUNICACIONES | 5 | 2% |
| GERENCIA | 0 | 0% |
| GESTION SOCIAL | 6 | 3% |
| JURÍDICA | 8 | 4% |
| OPERACIONES | 184 | 86% |
| PLANEACIÓN | 6 | 3% |
| TOTAL | 213 | |

