

### INFORME DE PQRS CONSOLIDADO AÑO 2015

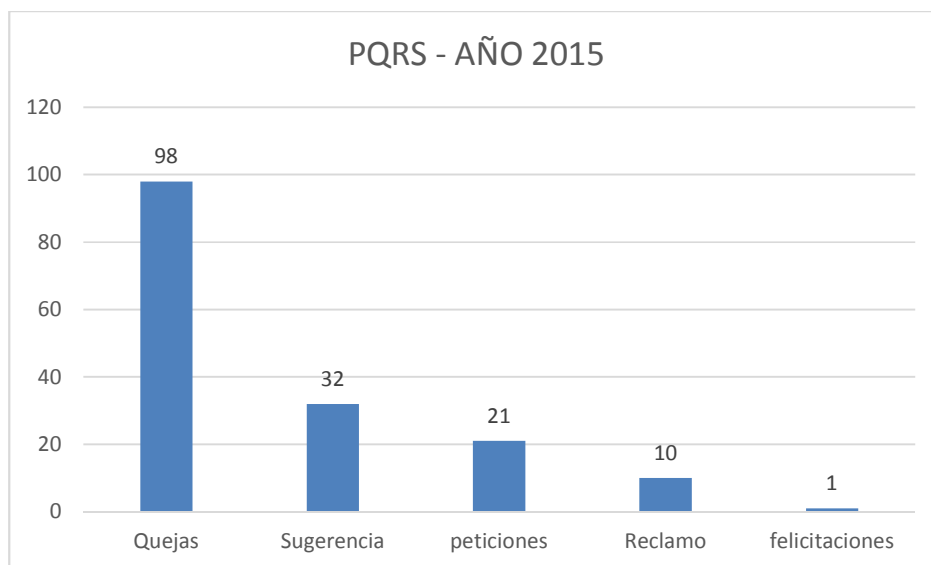
Número total de solicitudes radicadas en el año:

NUMERO DE PQRS RECIBIDAS	162
--------------------------	-----

Clasificación:

Quejas	98
Reclamo	10
Sugerencia	32
Peticiones	21
Felicitaciones	1

Representación Grafica



Con relación al año 2014

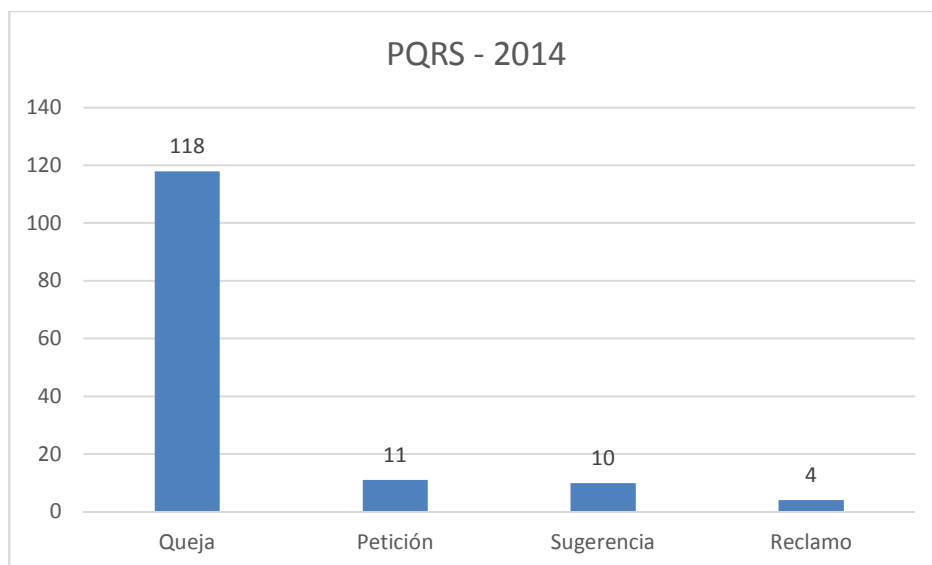
Número total de solicitudes radicadas en el año:

NUMERO DE PQRS RECIBIDAS	143
--------------------------	-----

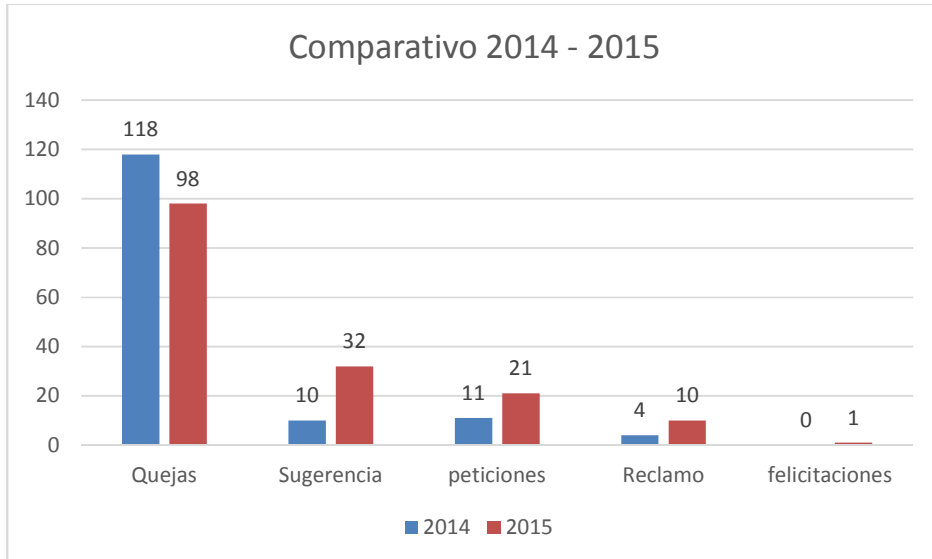
Clasificación:

Quejas	118
Reclamo	4
Sugerencia	10
Peticiones	11

Representación Grafica



## COMPARATIVO PQRS 2014 – 2015



Se puede apreciar un incremento en la cantidad de solicitudes registradas al pasar de 143 en el año 2014 a 162 en el año 2015.

### DATOS PARA TENER EN CUENTA

Con relación a las Empresas Transportadoras los ítems más significativos son:

- Actitud en el servicio de conductores, ayudantes y/o taquilleros
- Valor cobrado por el servicio.
- La pérdida o extravío de la maleta o paquetes
- El no cumplimiento de horarios de salida

Con relación a la Administración de la Terminal los ítems más significativos son:

- El valor cobrado por el acceso al servicio de baños públicos, el aseo y la calidad de los insumos en este servicio.
- Actitud de Auxiliares Operativos
- Mejorar la programación del sistema de música ambiental y que se enciendan los televisores