



INFORME PQRS

AÑO 2016

Popayán, Febrero de 2017

INFORME DE PQRS CONSOLIDADO EN EL AÑO 2016

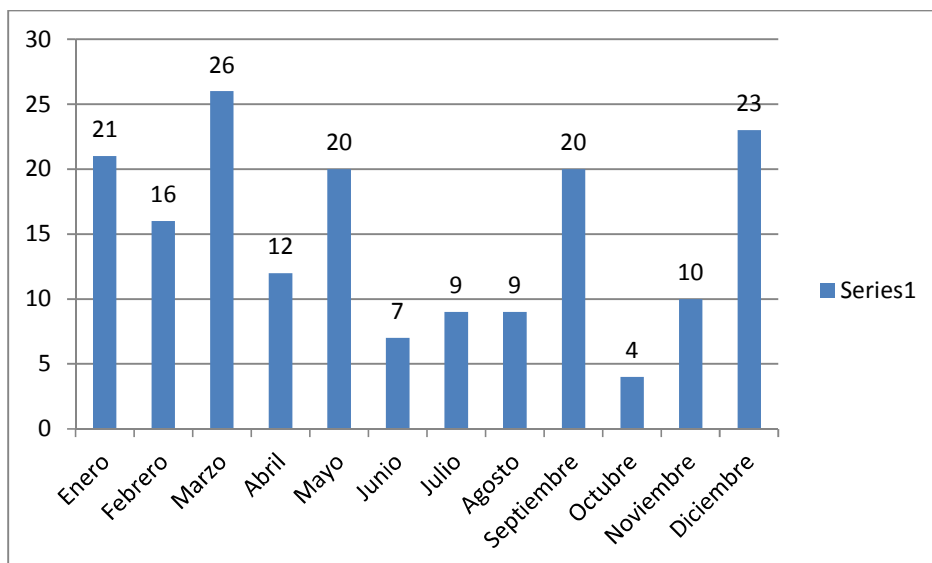
Número total de solicitudes radicadas en el año 2016:

NUMERO TOTAL DE PQRS RECIBIDAS	177
-----------------------------------	-----

Clasificación

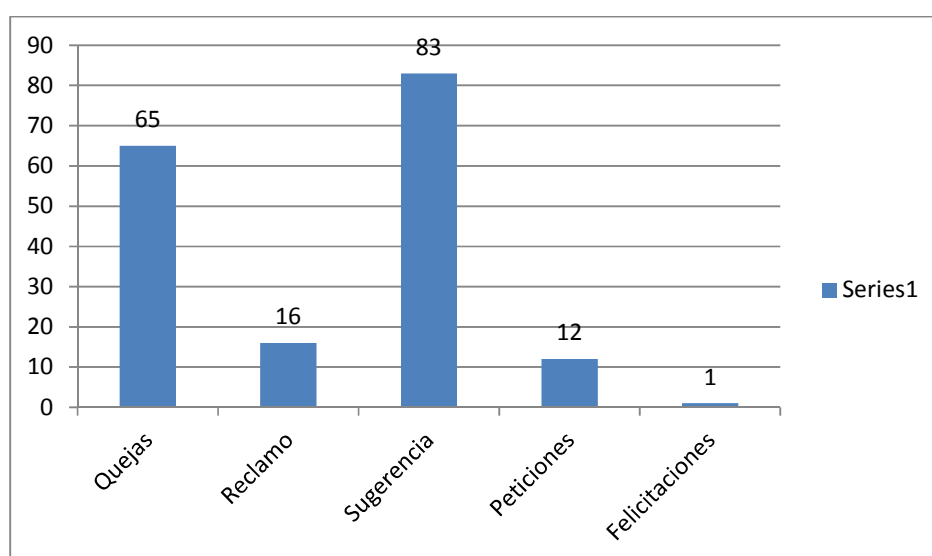
Por Mes:

Enero	21
Febrero	16
Marzo	26
Abril	12
Mayo	20
Junio	7
Julio	9
Agosto	9
Septiembre	20
Octubre	4
Noviembre	10
Diciembre	23



Por Tipo

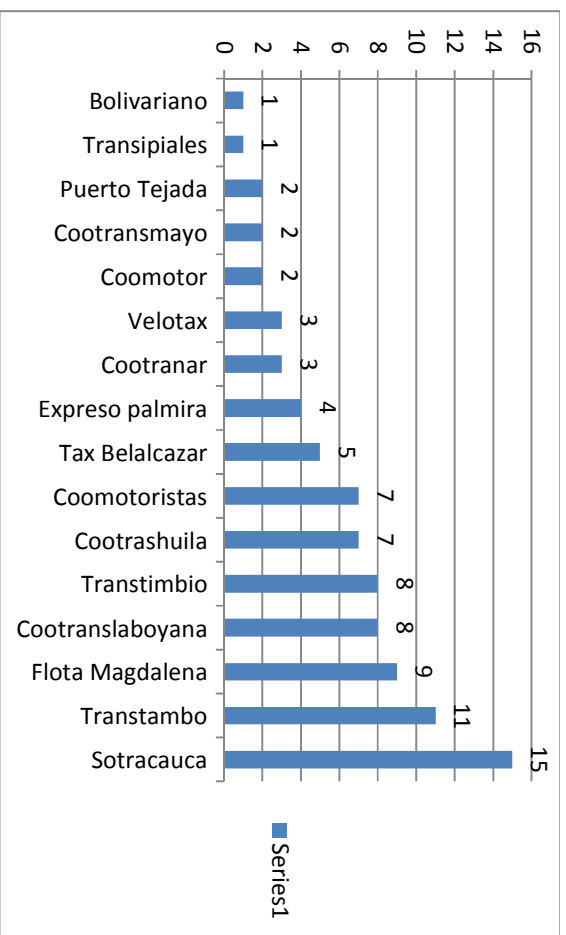
Quejas	65
Reclamo	16
Sugerencia	83
Peticiones	12
Felicitaciones	1



Con Relación a las Empresas Transportadoras

Bolivariano	1
Transipiales	1
Puerto Tejada	2
Cootransmayo	2
Coomotor	2
Velotax	3
Cootranar	3
Expreso Palmira	4
TaxBelalcazar	5

Coomotoristas	7
Cootrashuila	7
Transtimbio	8
Cootranslaboyana	8
Flota Magdalena	9
TransTambo	11
Sotracauca	15



DATOS PARA TENER EN CUENTA

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, la calidad y la cantidad de los insumos en este servicio.
- Actitud de servicio de los Auxiliares Operativos.
- Casos presentados en el Parqueadero público.
- El no permitir el ingreso de acompañantes a la zona de rampas.

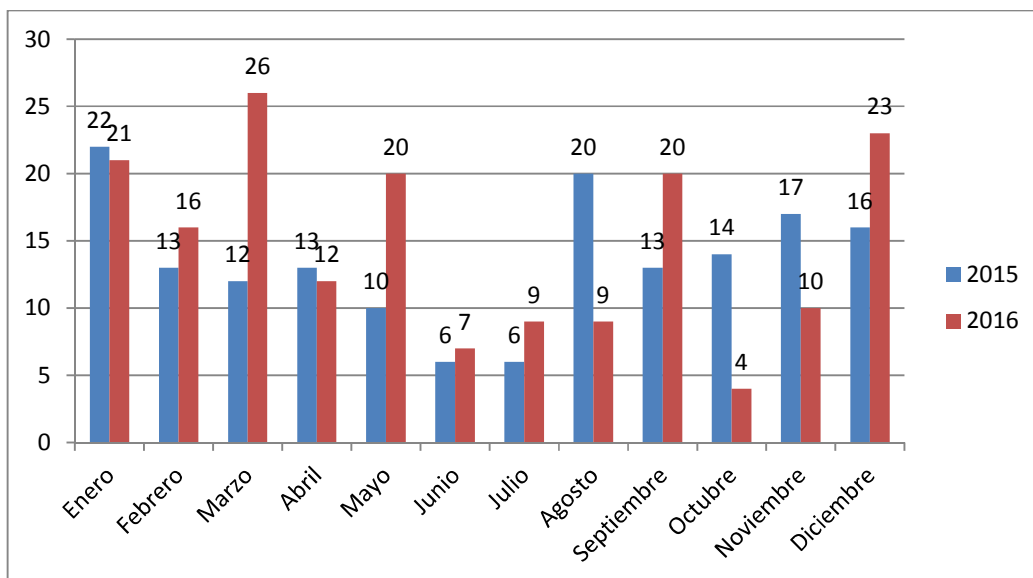
Con relación a las Empresas Transportadoras los ítems más significativos son:

- Actitud de servicio de los conductores, los ayudantes y/o los taquilleros.
- Valor cobrado por el servicio.
- La pérdida o extravío de la maleta o paquetes.
- El no cumplimiento de horarios de salida.
- La venta de tiquetes de manera anticipada y problemas en el momento del servicio.
- El exceso de velocidad y las condiciones mecánicas del vehículo.

En comparación con la PQRS del año 2015

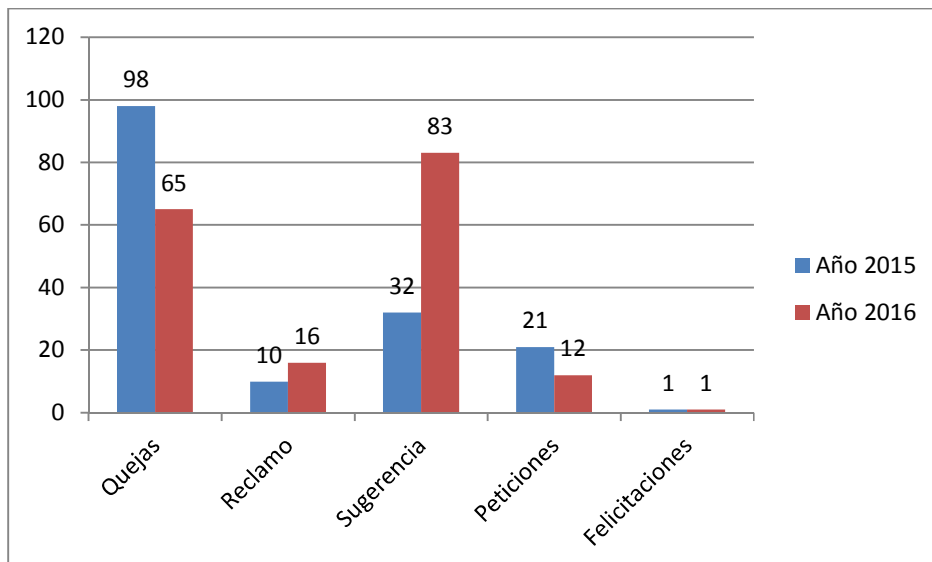
Por mes:

	Año 2015	Año 2016
Enero	22	21
Febrero	13	16
Marzo	12	26
Abril	13	12
Mayo	10	20
Junio	6	7
Julio	6	9
Agosto	20	9
Septiembre	13	20
Octubre	14	4
Noviembre	17	10
Diciembre	16	23
Total	162	177



Por Clasificación:

	Año 2015	Año 2016
Quejas	98	65
Reclamo	10	16
Sugerencia	32	83
Peticiones	21	12
Felicitaciones	1	1



Se puede apreciar un leve incremento en la cantidad de solicitudes registradas al pasar de 162 en el año 2015 a 177 en el año 2016.

SAÚL AQUILINO BAUTISTA SARRIA
PU Mejoramiento