



INFORME PQRS

AÑO 2017

Popayán, Enero de 2018

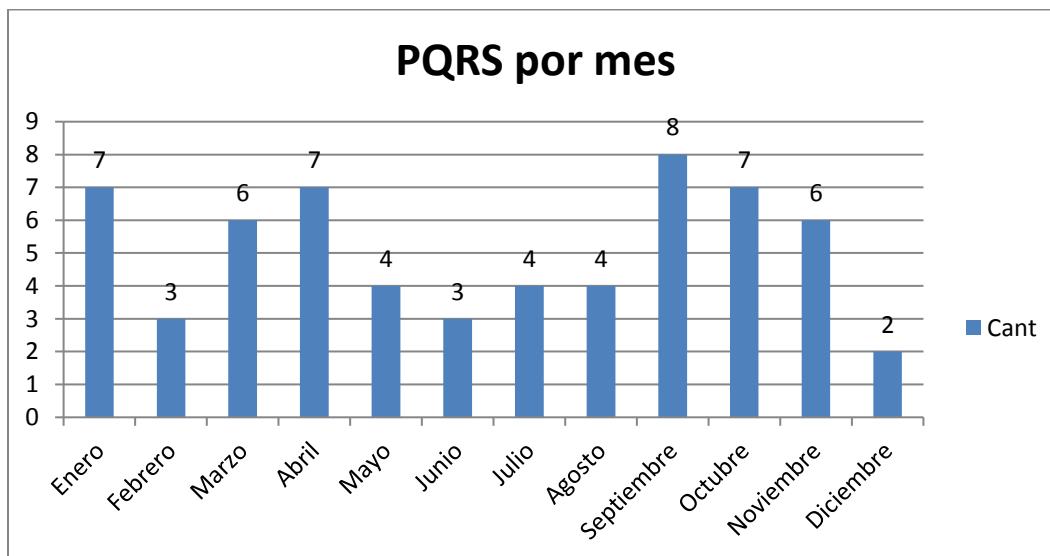
INFORME DE PQRS CONSOLIDADO EN EL AÑO 2017

Número total de solicitudes radicadas en el año 2017:

NUMERO TOTAL DE PQRS RECIBIDAS	61
--------------------------------	----

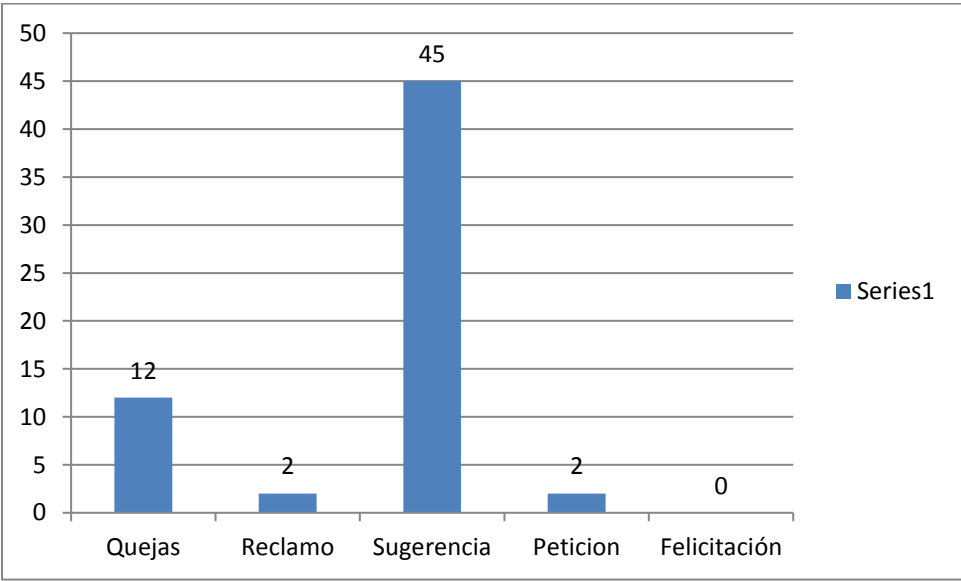
Cantidad por Mes:

Mes	Cant.
Enero	7
Febrero	3
Marzo	6
Abril	7
Mayo	4
Junio	3
Julio	4
Agosto	4
Septiembre	8
Octubre	7
Noviembre	6
Diciembre	2



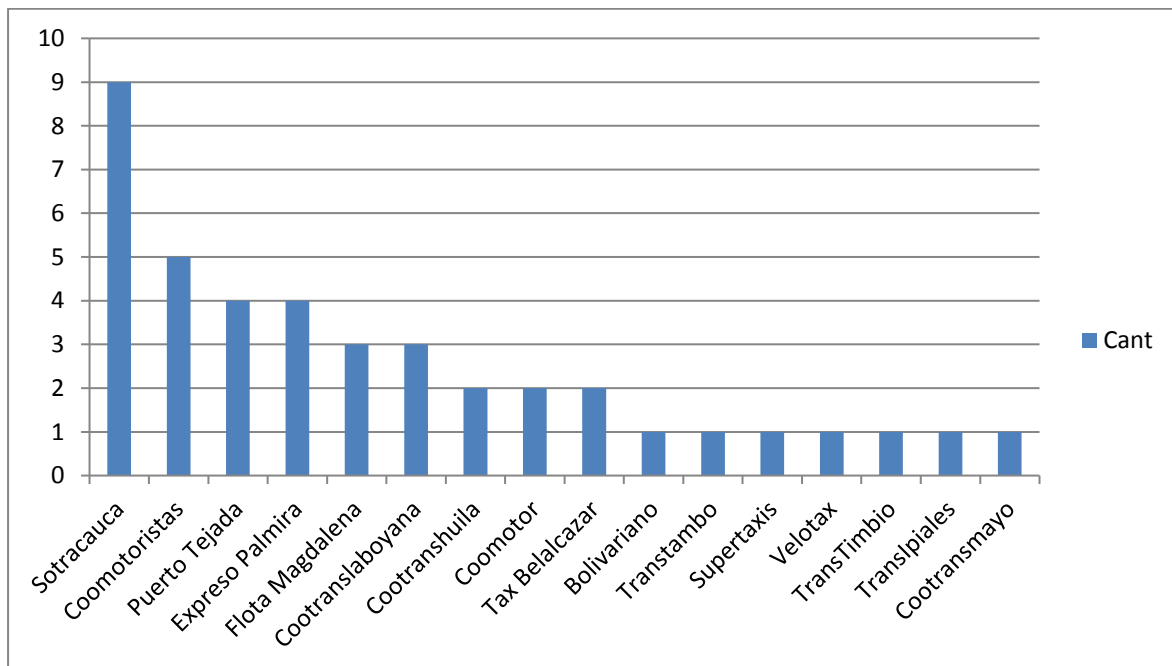
Cantidad por Tipo

Quejas	12
Reclamo	2
Sugerencia	45
Peticiones	2
Felicitaciones	0



Cantidad por Empresa Transportadora

Empresa	Cant.
Sotracauca	9
Coomotoristas	5
Puerto Tejada	4
Expreso Palmira	4
Flota Magdalena	3
Cootranslaboyana	3
Cootranshuila	2
Coomotor	2
Tax Belalcazar	2
Bolivariano	1
Transtambo	1
Supertaxis	1
Velotax	1
TransTimbio	1
Transpiales	1
Cootransmayo	1



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 falta de insumos en este servicio.
- Actitud de servicio de parte de nuestros Auxiliares Operativos.
- Casos presentados en el Parqueadero público y el valor cobrado.
- Falta de sillas en la sala de espera.
- Solicitud de información.
- Mejorar las condiciones de las plantas.

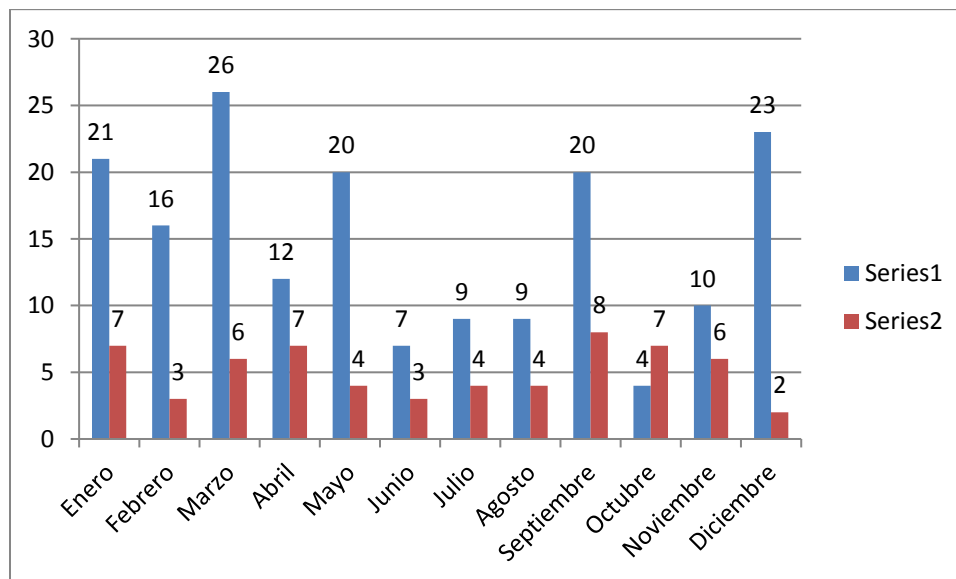
Con relación a las Empresas Transportadoras los ítems más significativos son:

- La Actitud en la prestación del servicio por parte de los conductores, los ayudantes y/o los taquilleros.
- Valor cobrado por el servicio (pasajes o encomiendas).
- La pérdida o extravío de maletas, elementos o paquetes.
- El no cumplimiento de horarios de salida.
- La venta de tiquetes de manera anticipada y problemas en el momento de la prestación del servicio.
- Las condiciones mecánicas del vehículo.
- Sobrecupo en el vehículo.
- Los conductores no cumplen con las normas de tránsito.

En comparación con la PQRS del año 2015

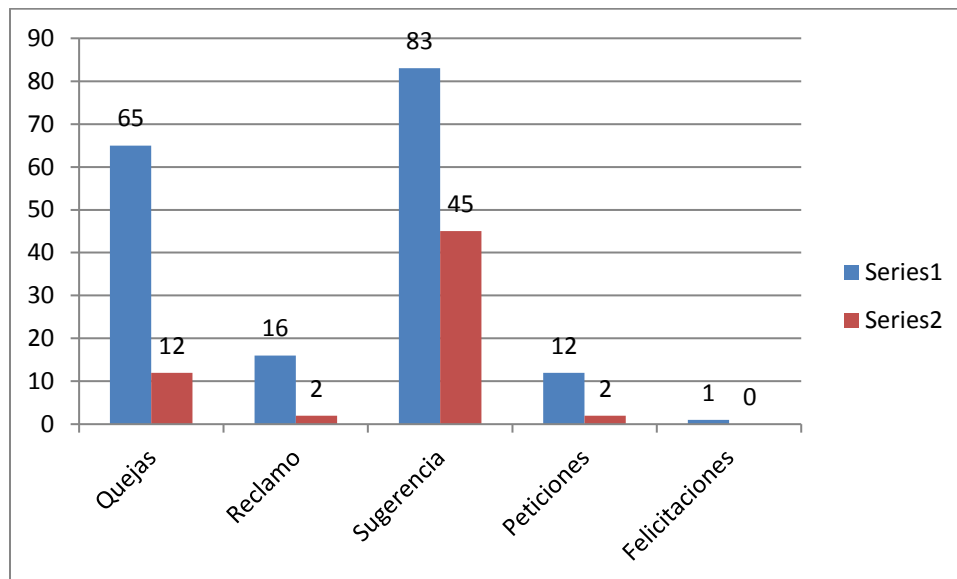
Por mes:

	Año 2016	Año 2017
Enero	21	7
Febrero	16	3
Marzo	26	6
Abril	12	7
Mayo	20	4
Junio	7	3
Julio	9	4
Agosto	9	4
Septiembre	20	8
Octubre	4	7
Noviembre	10	6
Diciembre	23	2
Total	177	61



Por Clasificación:

	Año 2016	Año 2017
Quejas	65	12
Reclamo	16	2
Sugerencia	83	45
Peticiones	12	2
Felicitaciones	1	0



Se puede evidenciar una disminución significativa en el número de PQRS al pasar de un registro de 177 requerimientos en el año 2016 a un registro de 61 requerimientos en el año 2017.

Se mantiene el comportamiento que el 73% de las radicaciones están asociadas a las empresas transportadoras o locales comerciales, lo que significa que nuestra Entidad las recibe pero son re direccionadas a dichas Empresas para su revisión y respuesta.

SAÚL AQUILINO BAUTISTA SARRIA
PU Mejoramiento