



1ER CUATRIMESTRE PQRS D 2020



GESTIÓN SOCIAL

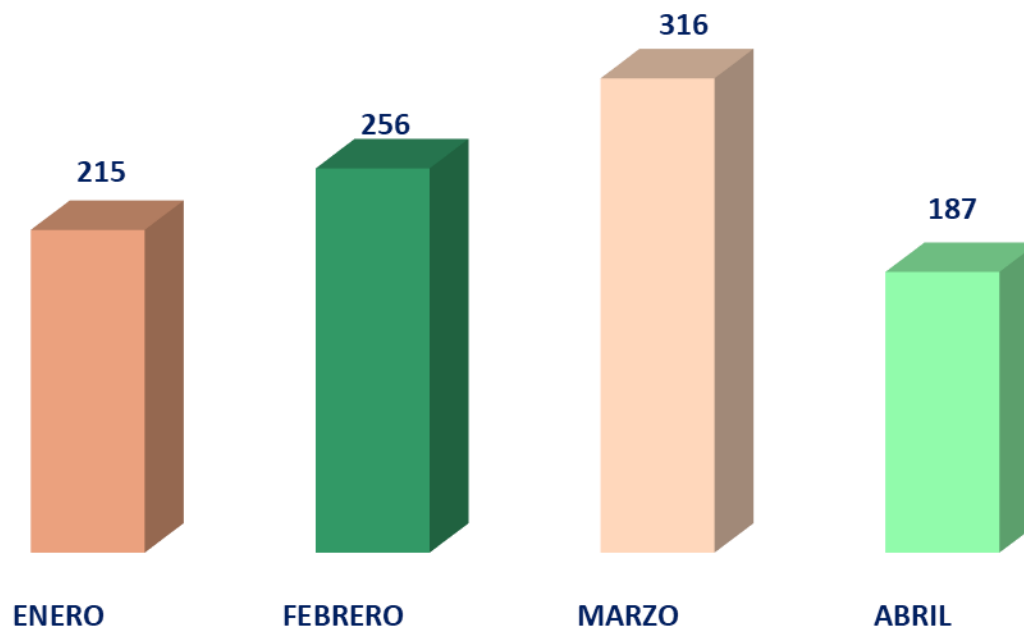
1ER CUATRIMESTRE PQRSD 2020

REQUERIMIENTOS POR MES 1ER CUATRIMESTRE 2020

ATENCIÓN AL USUARIO 2020	CANTIDAD
ENERO	215
FEBRERO	256
MARZO	316
ABRIL	187
TOTAL	974



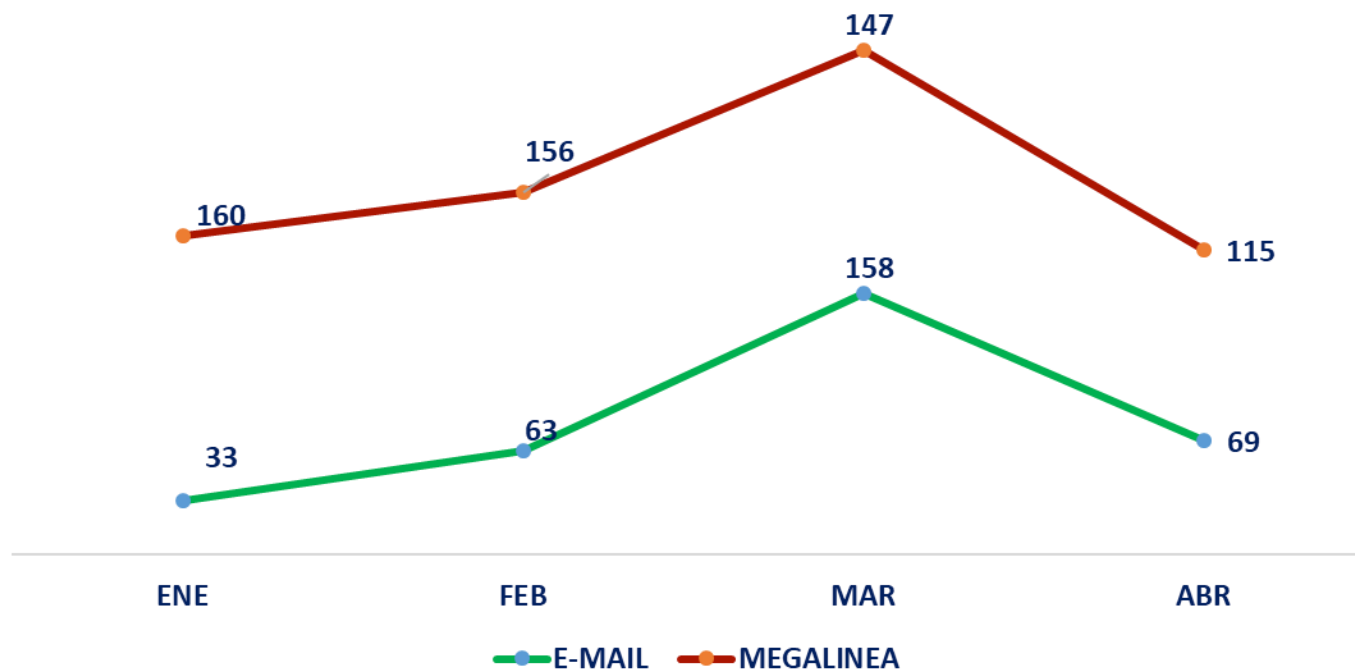
Nota: con relación al cuatrimestre anterior (1.239), en el 1er cuatrimestre de 2020 se presentó una disminución del **21,4%** en la atención al usuario.



CANALES ATENCIÓN 1ER CUATRIMESTRE 2020



CANALES / MES	ENE	FEB	MAR	ABR	TOTAL
BUZÓN	15	30	4	3	52
E-MAIL	33	63	158	69	323
MEGALINEA	160	156	147	115	578
OFICINA	7	7	7	0	21
TOTAL	215	256	316	187	974





MEGABÚS



COMPARATIVO CANALES ATENCIÓN 3ER CUATRIMESTRE 2019 Y 1ER CUATRIMESTRE 2020

CANALES / MES	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
BUZÓN	22	15	24	20	81
E-MAIL	81	46	91	39	257
MEGALINEA	200	224	285	169	878
OFICINA	10	6	3	5	24
TOTAL	313	290	403	233	1239

CANALES / MES	ENE	FEB	MAR	ABR	TOTAL
BUZÓN	15	30	4	3	52
E-MAIL	33	63	158	69	323
MEGALINEA	160	156	147	115	578
OFICINA	7	7	7	0	21
TOTAL	215	256	316	187	974

Página web

Enero presentó fallas

Febrero del 3 al 11 febrero **vencimiento hosting**

Marzo se incrementó en un **19%** la atención al usuario

Abril la atención al usuario **baja en un 53,4%** fallas en internet.

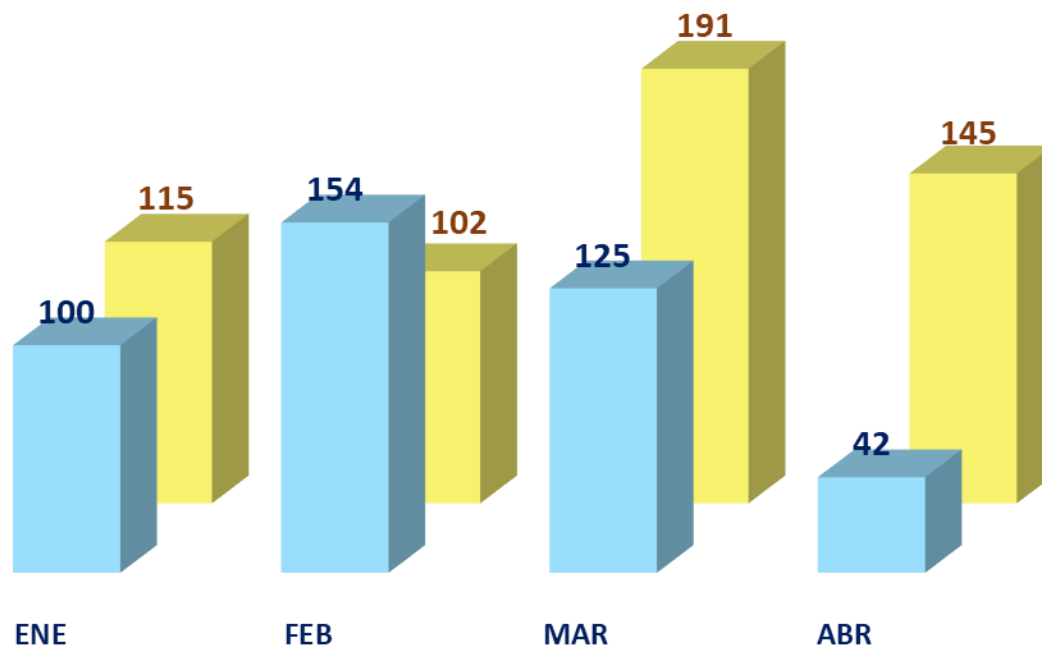
En el 1er cuatrimestre del 2020 la **Mega línea baja en un 34,2%** por fallas técnicas.

Con relación al cuatrimestre anterior, en el 1er cuatrimestre de 2020 se presentó una **disminución del 21,4%** en la atención al usuario.

CLASIFICACIÓN REQUERIMIENTOS 1ER CUATRIMESTRE DE 2020



DESCRIPCIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	TOTAL
PQRSD	100	154	125	42	421
INFORMACIÓN GENERAL	115	102	191	145	553
TOTAL	215	256	316	187	974



■ PQRSD ■ INFORMACIÓN GENERAL

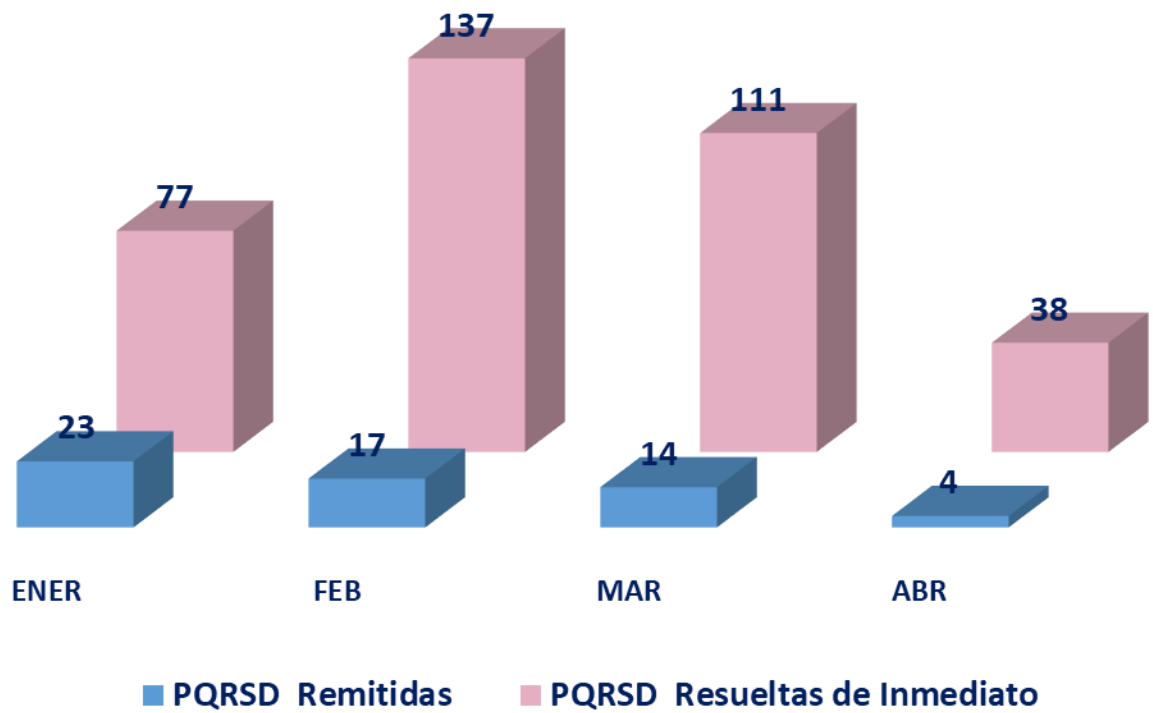
PQRSD: 43,2%

Información General: 56,8%

TRAMITE PQRSD 1ER CUATRIMESTRE 2020



PROCEDIMIENTO PQRSD	ENER	FEB	MAR	ABR	TOTAL
PQRSD Remitidas	23	17	14	4	58
PQRSD Resueltas de Inmediato	77	137	111	38	363
TOTAL	100	154	125	42	421



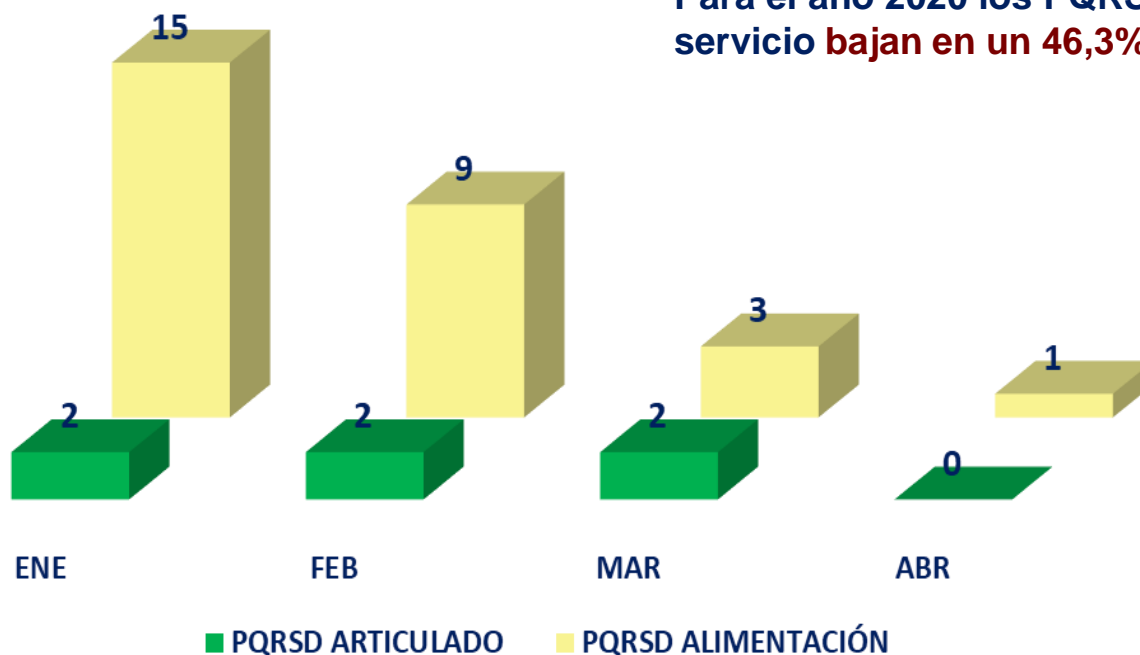
PQRSD POR SERVICIO 1ER CUATRIMESTRE 2020



SERVICIO / MES	ENE	FEB	MAR	ABR	TOTAL
PQRSD ARTICULADO	2	2	2	0	6
PQRSD ALIMENTACIÓN	15	9	3	1	28
N/A	5	6	9	3	23
TOTAL	22	17	14	4	57

Nota: 106 PQRSD por servicio en el 3er cuatrimestre en el 2019.

Para el año 2020 los PQRSD de usuarios por servicio **bajan en un 46,3%**.



USUARIOS MES VS. PQRSD 1ER CUATRIMESTRE 2020



INDICADOR: Total de usuarios movilizados al mes / Total de PQRSD reportados al mes por los usuarios.

SERVICIO / USUARIOS MES	ENE	PQRSD	FEB	PQRSD	MAR	PQRSD	ABR	PQRSD
ARTICULADO	1.642.656	2	1.697.643	2	1.140.372	2	314.630	0
ALIMENTACIÓN	1.449.869	15	1.542.626	9	1.026.686	3	251.366	1
TOTAL	3.092.525	17	3.240.269	11	2.167.058	5	565.996	1

SERVICIO / MES	ENE	FEB	MAR	ABR
ARTICULADO	0,0001	0,0001	0,0001	0
ALIMENTACIÓN	0,0010	0,0005	0,0002	0,0001
TOTAL	0,0011	0,0006	0,0003	0,0001

SERVICIO AFECTADO POR PQRSD	SERVICIO SIN PQRSD
0,0021	99,99

Nota: promedio usuarios movilizados por mes **2.266.462**

Con relación al mes de marzo, en el mes de abril se movilizaron **26,1%** personas en el sistema, con una **reducción del 73,9%** de usuarios.

EVASIÓN DE PASAJE 1ER CUATRIMESTRE 2020



DESCRIPCIÓN	Pasajeros Movilizado al Mes	No. Personas que evaden pasaje al Mes	% Evasión Pasaje	Valor que se pierde al mes
ENERO	3.092.525	2.369	0,07%	4.974.900
FEBRERO	3.240.269	2.548	0,08%	5.350.800
MARZO	2.167.058	2.215	0,10%	4.651.500
ABRIL	565.996	1.653	0,29%	3.471.300
TOTAL	9.065.848	8.785	0,54%	18.448.500

Nota: 8.785 personas evadieron el pasaje en el 1er cuatrimestre de 2020.

En este periodo se perdieron \$18.448.500 por recaudo de pasaje.

El 99,46% de los usuarios validan el pasaje.

EMPRESAS QUE MÁS REPONTAN PQRS 1ER CUATRIMESTRE 2020



ENE	%	FEB	%	MAR	%	ABR	%
TRANSPERLA 7	30,4	MEGABÚS 7	41,2	INTEGRA S.A. 5	35,7	LIPSA 1	25
MEGABÚS 5	21,7	INTEGRA 3	17,6	SERVILJO 3	21,4	MEGABÚS 3	75
INTEGRAS.A. 4	17,4	RECISA 2	11,7	MEGABÚS 2	14,3	—	—

CAUSAS PQRSD 1ER CUATRIMESTRE 2020



MEGABÚS



CAUSAS	ENE	FEB	MAR	ABR	TOTAL
Conducción Brusca y riesgosa	5	0	3	0	8
Incumplimiento en el recorrido	3	0	1	0	4
Atrapamiento de usuario con la Puerta	1	1	0	0	2
Poca oferta de vehiculos	0	1	0	0	1
Mala actitud del personal	4	5	5	0	14
Daño vehículo particular	2	0	0	0	2
Incumplimiento normas de Transito.	0	1	0	0	1
No cobra pasaje	0	1	0	0	1
No da tiempo al ascenso y descenso de usuarios	0	1	0	0	1
Mal servicio usuarios con discapacidad	0	2	0	0	2
No para y/ o recoge a los usuarios	3	0	1	0	4
Ventas en el sistema	0	1	0	0	1
Inconformidad con la red LETMIFI	0	0	1	0	1
Conduce con acompañante	0	0	1	0	1
Solicitud nueva ruta	0	1	0	0	1
Recarga de pasaje no corresponde a lo solicitado	2	0	0	0	2
Mal servicio en el sistema	0	1		0	1
Mal olor en intercambiador.	3	0	0	0	3
Contaminación	0	0	1	0	1
Aseo en estaciones	0	0	1	0	1
Solicitud Comité Convivencia	0	0	0	1	1
Incumplimineto en el horario	0	0	0	1	1
Acciones de Prevención Covid -19	0	0	0	2	2
TOTAL	23	15	14	4	56

CONCLUSIONES 1ER CUATRIMESTRE 2020



1. En el 1er cuatrimestre de 2020 **se atendieron a 947 usuarios** con una disminución en la atención del 21,4%.
2. En este periodo en **promedio mes** se atendieron a **243 personas**.
3. Los canales de información más usados por los usuarios en este cuatrimestre sigue siendo la **Megalinea** con 578 solicitudes **y el E-mail** con 323 requerimientos.
4. En este periodo se evidencia que **baja la atención al usuario por la Mega línea en un 34,2% por fallas técnicas**.
5. **El servicio de alimentación** sigue presentando mayor numero de quejas en este periodo.
6. Las empresas que más tienen PQRSD para tramite en este periodo son: **Integra y MEGABÚS**.
7. En este cuatrimestre los usuarios interpusieron quejas por las siguientes **causas**, en su orden son:
 1. **Mala actitud del personal**
 2. **Conducción brusca y riesgosa**
 3. **No para y/o recoge los usuarios**.



GRACIAS !!!!