

AÑO 2017

FUENTES GENERADORAS	TOTAL	% IMPACTO	QUEJAS FRECUENTES	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	TOTAL	%
Seguridad	5	24%	Debilidad en la gestión de los guardas de seguridad	1	0	0	0	0	0	1	5%
			Falta amabilidad del personal de seguridad	0	0	0	0	2	0	2	10%
			Presencia de vendedores ambulantes, habitantes de calle.	0	0	2	0	0	0	2	10%
Operatividad	2	10%	Falta control de pregoneros	0	0	0	0	1	0	1	5%
			Falta amabilidad del personal agentes de tránsito	1	0	0	0	0	0	1	5%
			Tiempo de salida de vehículos	0	0	0	0	0	0	0	0%
			Situaciones relacionadas a los Equipajeros	0	0	0	0	0	0	0	0%
Información	4	19%	Debilidades en información de la página web/no contestan el teléfono	0	1	0	0	0	1	2	10%
			Carencia de mapas turísticos, mapas de rutas urbanas	0	0	0	0	0	0	0	0%
			Sonido alto, no hay variación del tipo de música	0	0	0	0	0	1	1	5%
			Falta amabilidad del personal del punto de información	0	0	0	0	0	0	0	0%
			Falta de herramientas informativas	0	1	0	0	0	0	1	5%
Servicios Complementarios	3	14%	Perdida/daños de elementos dejados en custodia en guarda equipajes	0	1	0	0	0	0	1	5%
			Perdida/daños de elementos dejados en custodia en parqueadero	0	0	0	1	0	1	2	10%
			Falta amabilidad del personal de los servicios complementarios	0	0	0	0	0	0	0	0%
			Altas tarifas del servicio de parqueadero/guarda equipaje	0	0	0	0	0	0	0	0%
Servicio de Aseo	0	0%	Fallas en el servicio de aseo	0	0	0	0	0	0	0	0%
			Insuficiencia de canenas de basura	0	0	0	0	0	0	0	0%
			Falta amabilidad del personal del servicio de aseo	0	0	0	0	0	0	0	0%
Infraestructura/Obras	4	19%	Paradas de las escaleras eléctricas/ascensor	0	0	0	0	0	0	0	0%
			Situaciones relacionadas a obras civiles/orinales	0	0	0	1	1	0	2	10%
			Pantallas gigantes en sala de espera / WIFI Gratis / Sillas en la Zona de recarga celulares	0	0	0	2	0	0	2	10%
Mantenimiento	1	5%	Requerimientos de mantenimiento	0	0	0	0	1	0	1	5%
			Fallas en relojes, falta/mal estado de sillas.	0	0	0	0	0	0	0	0%
Seguridad y Salud en el trabajo	1	5%	Insuficiencia en extintores	0	0	0	0	0	1	1	5%
Otras	1	5%	Otras	0	0	0	1	0	0	1	5%
TOTAL	21	100%	TOTAL	2	3	2	5	5	4	21	100%

OPORTUNIDAD EN LA GESTIÓN DE PQR del AÑO 2017			
Mes	Nº	Fecha de Recepción	Fecha de Respuesta
Enero	1	03/01/2017	04/01/2017
	2	04/01/2017	05/01/2017
Febrero	1	02/02/017	02/02/017
	2	10/02/2017	13/02/2017
	3	25/02/2017	27/02/2017
Marzo	1	09/03/2017	16/03/2020
	2	17/03/2017	17/03/2017
Abril	1	01/04/2017	03/04/2017
	2	04/04/2017	17/04/2017
	3	17/04/2017	17/04/2017
	4	20/04/2017	20/04/2017
	5	26/04/2017	02/05/2017
Mayo	1	04/05/2017	10/05/2017
	2	04/05/2017	16/05/2017
	3	06/05/2017	10/05/2017
	4	08/05/2017	10/05/2017
	5	12/05/2017	16/05/2017
Junio	1	14/06/2017	20/06/2017
	2	13/06/2017	20/06/2017
	3	14/06/2017	20/06/2017
	4	22/06/2017	22/06/2017