

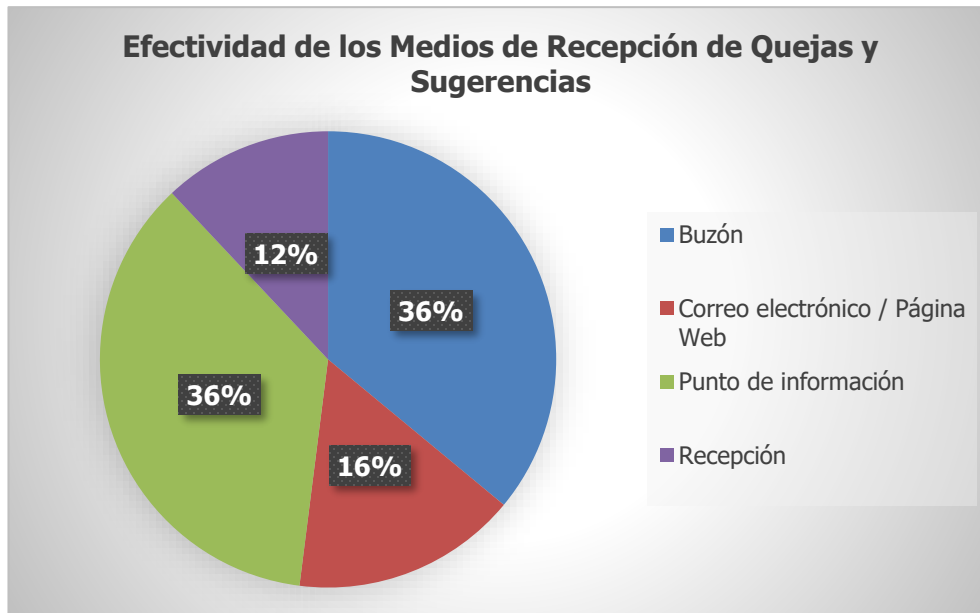
100-06
CENTRALES DE TRANSPORTES S.A.
INFORME EJECUTIVO
QUEJAS Y SUGERENCIAS

Reporte y registro del primer semestre del año 2023.

1. Efectividad de los Medios de Recepción de Quejas y Sugerencias.

De acuerdo a los medios que tiene la Empresa para que los usuarios manifiesten las quejas y sugerencias, se evidencia que el uso de los mismos corresponde a la siguiente relación:

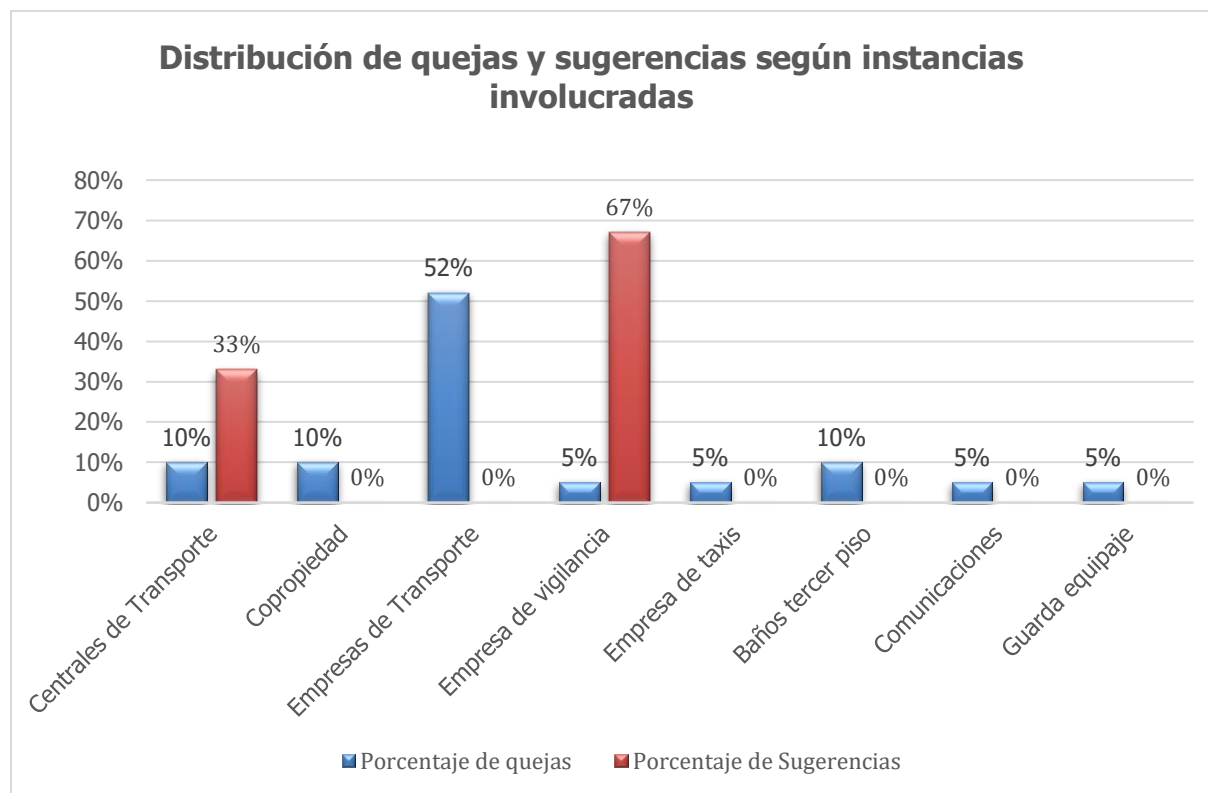
Medio de Recepción	Cantidad	Porcentaje
Buzón	9	36%
Correo electrónico / Página Web	4	16%
Punto de información	9	36%
Recepción	3	12%
Total	25	100%



2. Distribución de Quejas/Sugerencias según instancias involucradas.

Según las instancias involucradas en la información registrada en las quejas/sugerencias presentadas en el primer semestre del año 2023, se evidencia lo siguiente:

Responsable	Cantidad de quejas	Porcentaje de quejas	Cantidad de Sugerencias	Porcentaje de Sugerencias
Centrales de Transporte	3	10%	1	33%
Copropiedad	2	10%	0	0%
Empresas de Transporte	11	50%	0	0%
Empresa de vigilancia	1	5%	2	67%
Empresa de taxis	1	5%	0	0%
Baños tercer piso	2	10%	0	0%
Comunicaciones	1	5%	0	0%
Guarda equipaje	1	5%	0	0%
Total	22	100%	3	100%



3. Resumen de las comunicaciones que involucran procesos de Centrales de Transportes S.A:

Para el período de tiempo distribuido entre los meses Enero a Junio del 2023 se presentó una (2) quejas y una (1) sugerencia que involucran procesos de Centrales de Transporte S.A.

Responsable	Cantidad	Porcentaje
Centrales de Transportes S.A.	3	100%
Total	3	100%

4. Distribución de quejas/sugerencias dirigidas a Centrales de Transporte S.A.

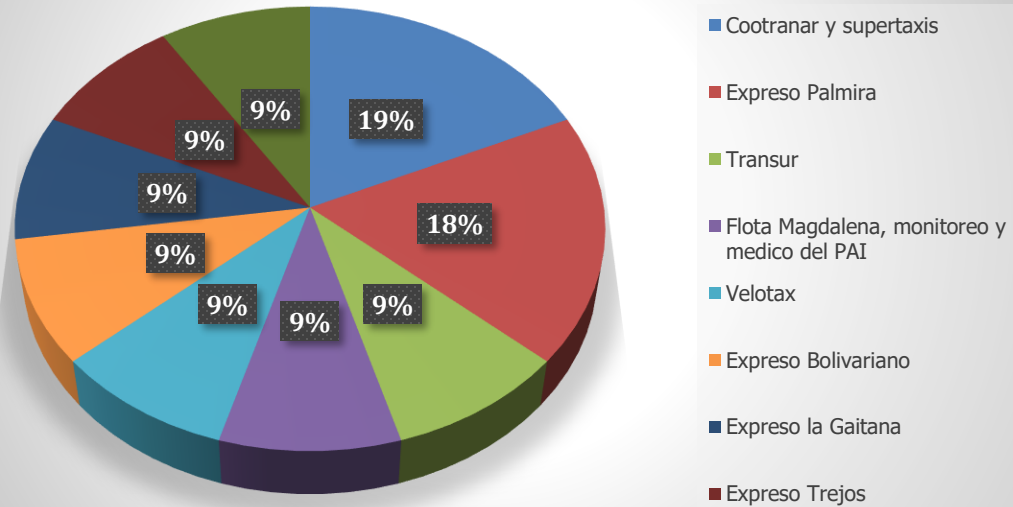
Se establece el proceso de distribución de las quejas específicamente destinadas a Centrales de Transporte S.A. con su respectiva causal.

Causa	Cantidad
No hay servicio de parqueadero para las patinetas.	1
Comunicación por QR (Sugerencia)	1
Queja parqueadero	1
Total	3

5. Distribución de Quejas de acuerdo a la Empresa de Transporte de Pasajeros involucradas:

Responsable	Número de quejas	Porcentaje
Cootranar y supertaxis	2	19%
Expreso Palmira	2	18%
Transur	1	9%
Flota Magdalena, monitoreo y medico del PAI	1	9%
Velotax	1	9%
Expreso Bolivariano	1	9%
Expreso la Gaitana	1	9%
Expreso Trejos	1	9%
cootransmayo	1	9%
Total	11	100%

Distribución de Quejas de acuerdo a la Empresa de Transporte de Pasajeros involucradas



Cordialmente;

YESICA ANDREA SEGURA RUIZ.
Coordinadora del Sistema Integrado de Gestión.
100-36-01