

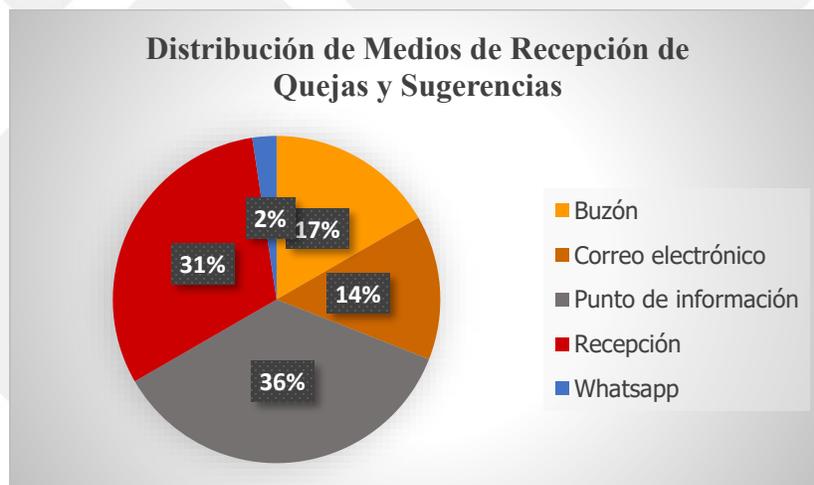
100-06
CENTRALES DE TRANSPORTES S.A.
INFORME EJECUTIVO
QUEJAS Y SUGERENCIAS

Reporte y registro del primer semestre del año 2025.

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	7	17%
Correo electrónico	6	14%
Punto de información	15	36%
Recepción	13	31%
WhatsApp	1	2%
Total	42	100%



CENTRALES DE TRANSPORTES S.A NIT. 890.303.422 - 5

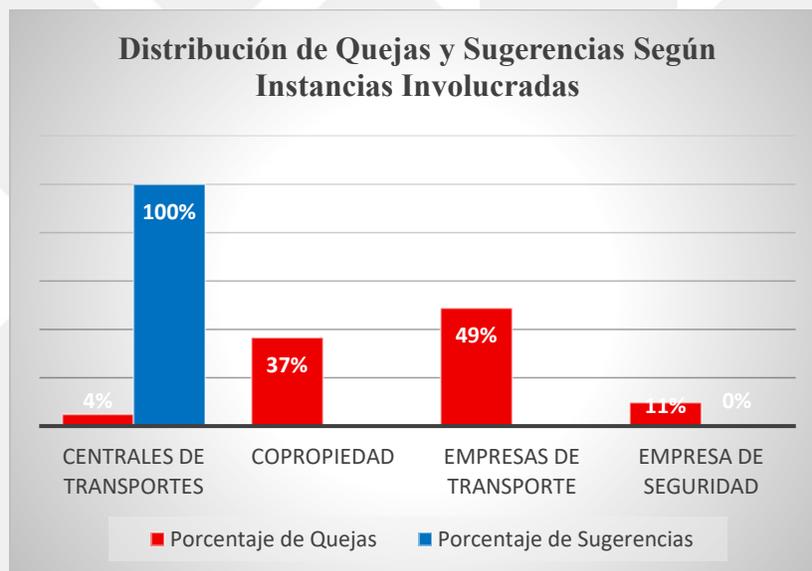
Calle 30N # 2AN - 29 / Piso 2 - Oficina 312 / Whatsapp: 322 272 7695 - 3222727694 Cali - Colombia

Archivo@terminalcali.com

2. Distribución de Quejas/Sugerencias según instancias involucradas.

Según las instancias involucradas en la información registrada en las quejas y/o sugerencias presentadas en el primer semestre del año 2025, se evidencia lo siguiente:

Responsable	Cantidad de Quejas	Porcentaje de Quejas	Cantidad de Sugerencias	Porcentaje de Sugerencias
Centrales de transportes	2	4%	1	100%
Copropiedad	15	36%	0	0%
Empresas de transporte	20	49%	0	0%
Empresa de Seguridad	4	11%	0	0%
Total	41	100%	1	100%



CENTRALES DE TRANSPORTES S.A NIT. 890.303.422 - 5

Calle 30N # 2AN - 29 / Piso 2 - Oficina 312 / Whatsapp: 322 272 7695 - 3222727694 Cali - Colombia

Archivo@terminalcali.com

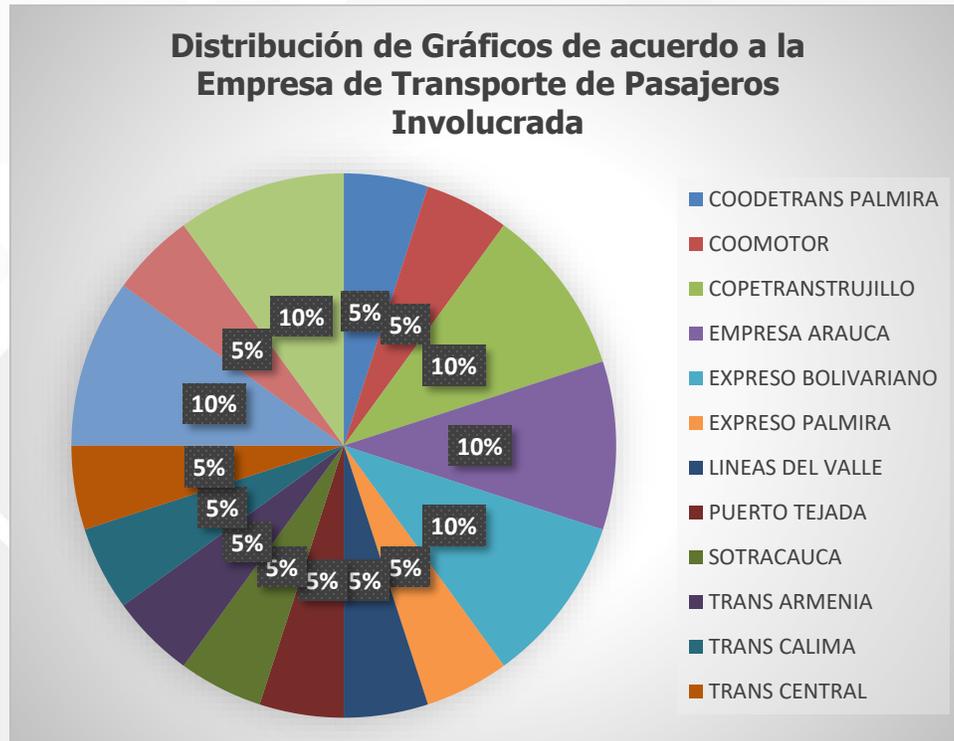


/ @MiTerminalCali

www.terminalcali.com

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

Responsable	Número de Quejas	Porcentaje
COODETRANS PALMIRA	1	5%
COOMOTOR	1	5%
COPETRANSTRUJILLO	2	10%
EMPRESA ARAUCA	2	10%
EXPRESO BOLIVARIANO	2	10%
EXPRESO PALMIRA	1	5%
LINEAS DEL VALLE	1	5%
PUERTO TEJADA	1	5%
SOTRACAUCA	1	5%
TRANS ARMENIA	1	5%
TRANS CALIMA	1	5%
TRANS CENTRAL	1	5%
TRANS IPIALES	2	10%
TRANS QUILICHAO	1	5%
VELOTAX	2	10%
Total	20	100%



Cordialmente;

Jessica S.

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