

**INFORME SOBRE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES
AÑO 2019 A 2023**



SC-CER403443

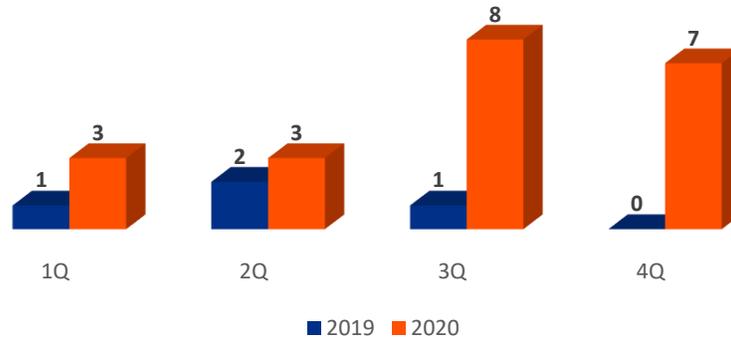


SI-CER911872



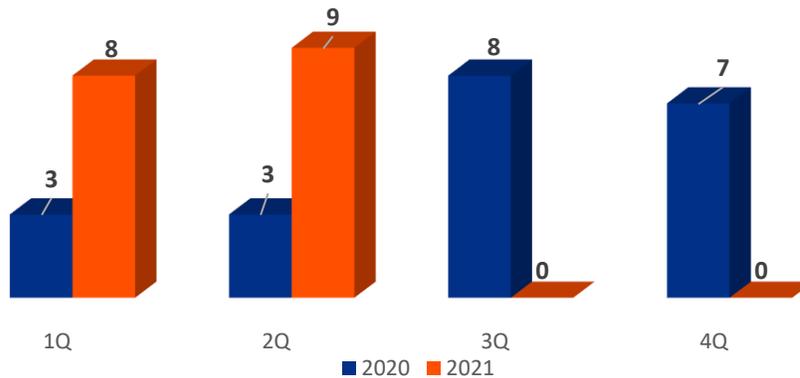
1. **Resumen comparativo de la cantidad de PQRSF recibidos durante cada trimestre del año 2019 al 2023**

**Cantidad PQRSF
2019-2020**



Durante el año 2019 al 2020 se presentó un aumento de 17 casos recibidos por parte de la entidad. Los periodos que presentaron un mayor aumento fueron el tercer y cuarto trimestre.

**Cantidad PQRSF
2020-2021**



Para el caso del año 2020 vs 2021, se presentó una disminución de 4 casos. Para el primer y segundo trimestre se recibieron un mayor número de casos en el 2021, sin embargo, para tercer y cuarto trimestre, fue más representativo el 2020.



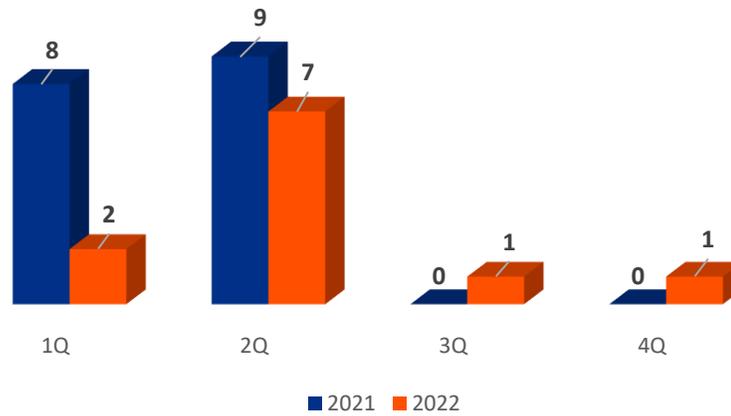
SC-CER403443



SI-CER911872

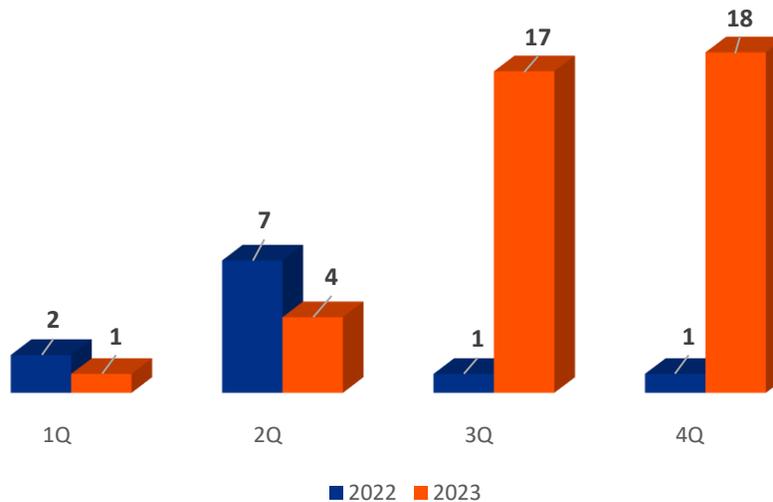


Cantidad PQRSF 2021-2022



Se presentó una disminución de 6 casos del año 2021 al 2022. Los trimestres más representativos en cantidad de casos fueron el primer y segundo trimestre para un total de 26 casos.

Cantidad PQRSF 2022-2023



Del año 2022 al 2023 se presentó un aumento de 29 casos, este aumento de casos se presentó para el tercer y cuarto trimestre del 2023.



SC-CER403443

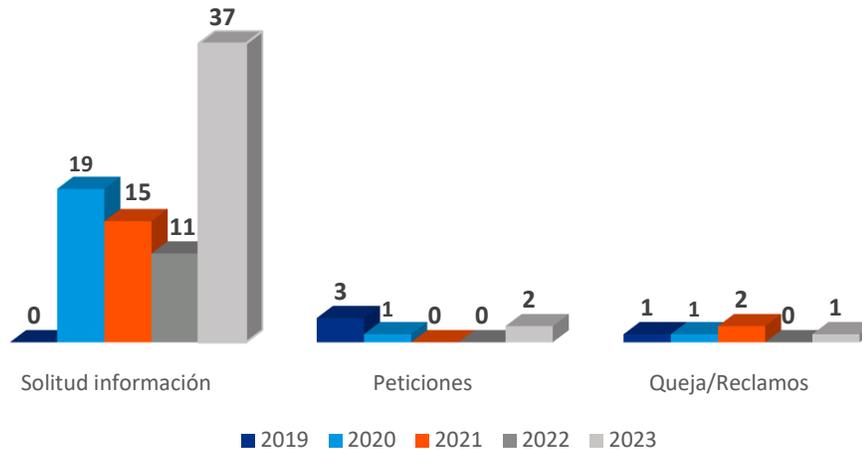


SI-CER911872



2. Resumen por tipologías de PQRSF recibidos durante el año 2019 al 2023

Cantidad por tipo de solicitud



La tipología más representativa corresponde a los casos correspondientes a Solicitudes de información. Se puede evidenciar que para el año 2023 corresponde al tipo de solicitud con mayor representación.

A continuación, se relacionan el motivo de las PQRS recibidas durante estos últimos 5 años.

Tipo Solicitud	Motivo	2019	2020	2021	2022	2023
Solicitud información	Información CCT	0	19	15	11	31
	Información CGM	0	0	0	0	6
Peticiónes	Subsanaciones Productos Estudios de Movilidad	1	0	0	0	0
	Plan de Mejora PQRS-XM	1	0	0	0	0
	Programa de capacitación SIMM	1	0	0	0	0
	Gestión CCT	0	1	0	0	1
	Contrato Internexa "SICOM"	0	0	0	0	1
Queja/reclamos	Novedad incidente/operación/comunicaciones CCT	1	0	2	0	0
	Proyecto SICOM	0	1	0	0	1
	Total	4	21	17	11	40

CCT: Centro de Control de Tránsito
CGM: Centro de Gestión Manizales



SC-CER403443

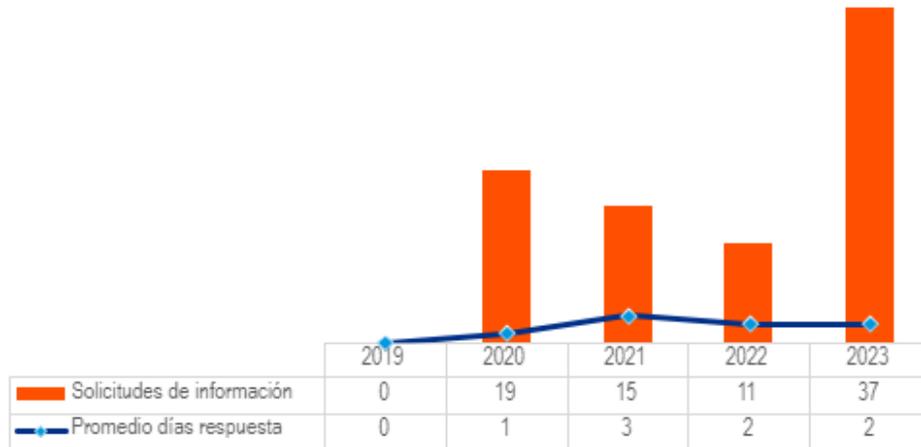


SI-CER911872



3. Promedio tiempo de respuesta para las PQRQSF recibidas durante el año 2019 a 2023.

Promedio días de respuesta
Solicitudes de información



El tiempo promedio de respuesta para los casos correspondiente a solicitudes de información durante los años 2019 a 2023 fue de 2 días hábiles, tiempo que se encuentra dentro del plazo legal establecido.

Promedio días de respuesta
Peticiones



SC-CER403443



SI-CER911872



Para los casos correspondiente a peticiones diferentes a solicitud de información el tiempo promedio de atención fue de 5 días hábiles, tiempo que se encuentra dentro del plazo legal establecido.



Para los casos correspondiente a quejas y reclamos, el tiempo promedio de atención fue de 6 días hábiles, tiempo que se encuentra dentro del plazo legal establecido.



SC-CER403443



SI-CER911872

