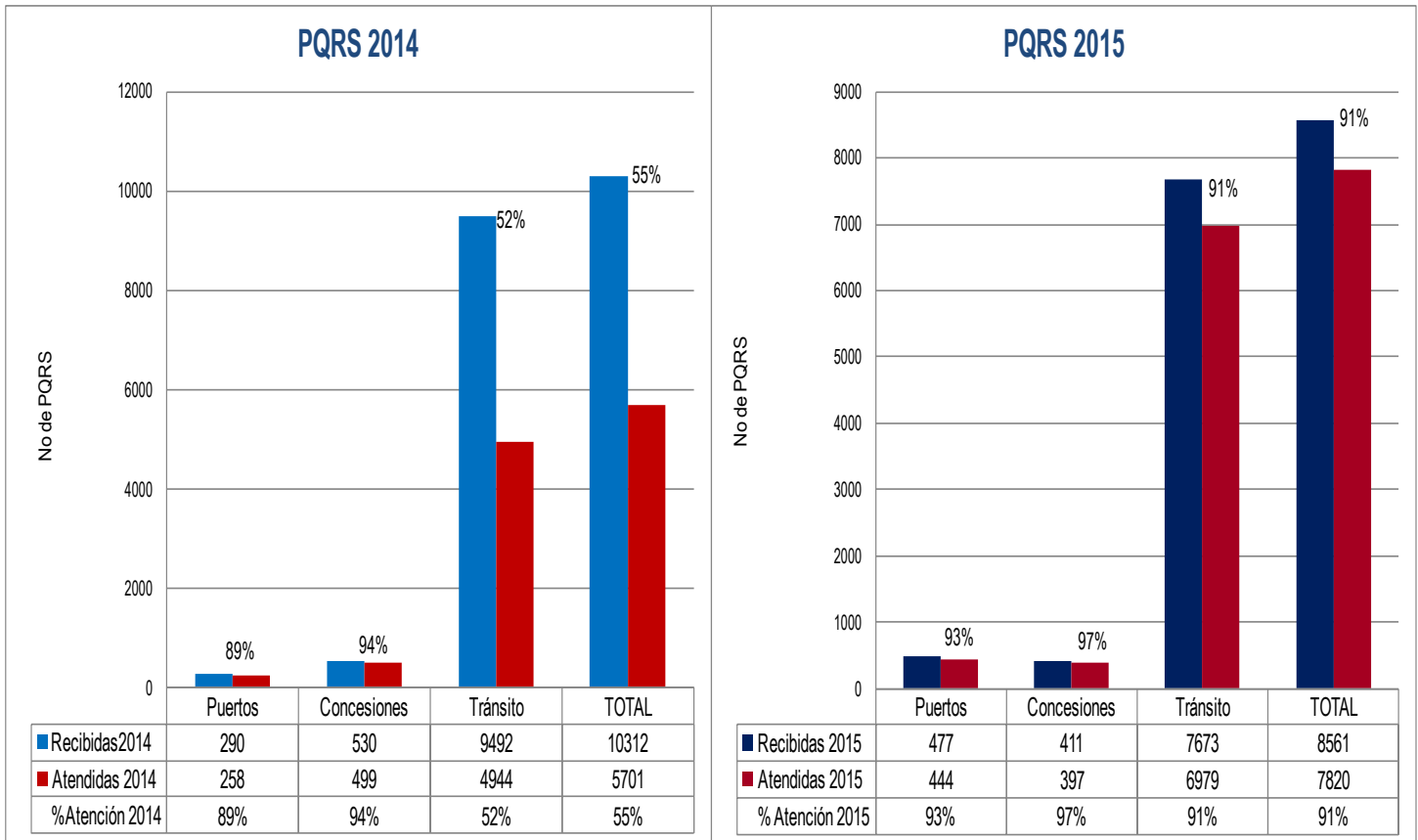


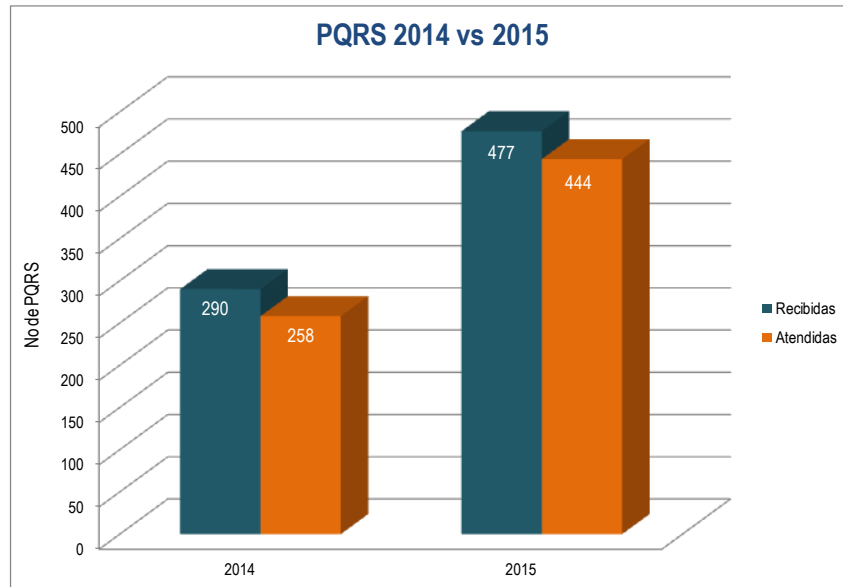
INFORME PQR DE LAS TRES DELEGADAS:

Gestión de PQRs



DELEGADA DE PUERTOS:

Gestión de PQRS

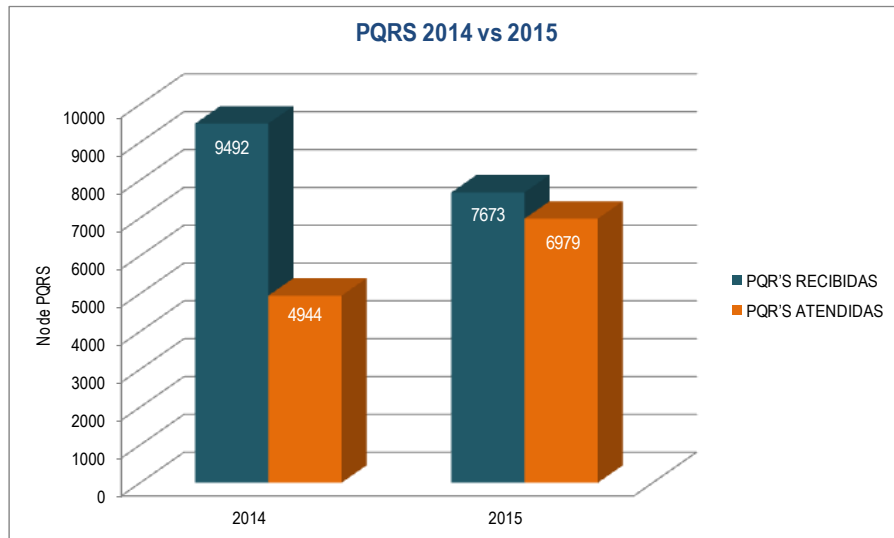


PQRS	2014	2015	Diferencia No.	% Reducción
Recibidas	290	477	187	64%
Atendidas	258	444	186	
% Cumplimiento	89%	93%		

Las PQR disminuyeron en un 64% del año 2014 al 2015, En el año 2014 se cerraron el 89% de las PQR recibidas. El 11% restante se cerró en el año 2015; en el año 2015 se logró cerrar el 93% de las PQR recibidas.

DELEGADA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR:

Gestión de PQRS

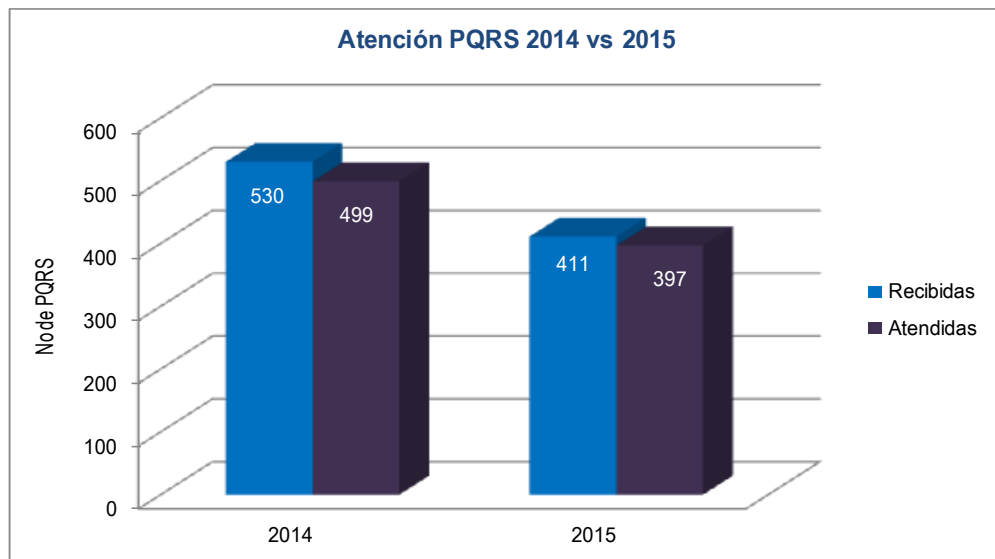


PQRS	2014	2015	Diferencia No.	% de Reducción
Recibidas	9492	7673	1819	19%
Atendidas	4944	6979	2035	
% Cumplimiento	52%	91%		

La Delegada de Tránsito y Transporte presenta un incremento en la atención a PQR'S del 41%, en el 2015 en comparación con el año 2014, lo que demuestra un progreso en la gestión del proceso, cabe aclarar que las PQR'S atendidas en esta vigencia corresponden no solo a PQR'S recibidas en el 2015 sino también de vigencias anteriores, debido al volumen de PQR'S que recibe este grupo. Esto se ha logrado fundamentalmente por la implementación de una herramienta de gestión para el registro y trazabilidad de las PQR's en el Sistema Inteligente de la Supertransporte - SIS; lo que ha permitido generar alertas tempranas para el control del vencimiento de términos.

DELEGADA DE CONCESIONES E INFRAESTRUCTURA

Gestión de PQRS



PQR's	2014	2015	Diferencia No.	% Reducción
Recibidas	530	411	-119	-22%
Atendidas	499	397	-120	
% Cumplimiento	94%	97%		

En el 2015 se presenta una disminución de PQRS equivalente al 22%, con respecto al año 2014 esto producto del fortalecimiento de los procesos de supervisión, que han permitido realizar acciones preventivas con los Supervisados, adicionalmente se logró atender el 97% de las PQRS recibidas durante la vigencia 2015.