

Informe de Peticiones, Quejas y Reclamos PQR 2016

Durante el 2016 las PQR recibidas fueron 1345 de acuerdo a la siguiente categorización

TIPO DE COMUNICACIÓN	
FELICITACION	5
QUEJA	316
RECLAMO	941
SOLICITUD DE INFORMACION	66
SUGERENCIA	17
TOTAL	1345

Dado que en Terminales Medellín confluyen una serie de actores diferentes a su competencia administrativa, como: copropiedades, policía, taxis, empresas de transporte y demás, los usuarios consignan en la organización sus inquietudes, a las cuales se les da traslado para la respuesta pertinente.

Responsable	Total	% Participación
ACOPIOS TAXIS	10	0,74%
CENTROS COMERCIALES TERMINAL DEL NORTE Y TERMINAL DEL SUR	47	3,49%
EMPRESAS TRANSPORTADORAS	146	10,86%
EMPRESA DE VIGILANCIA	22	1,64%
TERMINALES MEDELLÍN	193	14,35%
ARRASTE Y CUSTODIA DE VEHÍCULOS (CONVENIO ZER- AVI)	891	66,25%
ZONAS EXTERNAS	36	2,68%
TOTAL	1345	100%

Por lo anterior, Terminales Medellín tiene acción directa sobre el 14.35% de las preguntas, quejas y reclamos de los usuarios.