

**TERMINAL DE TRANSPORTES DE GIRARDOT S.A**  
**NIT. 860029842-1**



**INFORME DE SUGERENCIAS, QUEJAS  
Y APELACIONES**  
1 Enero al 31 de Octubre

**2020**

# Introducción

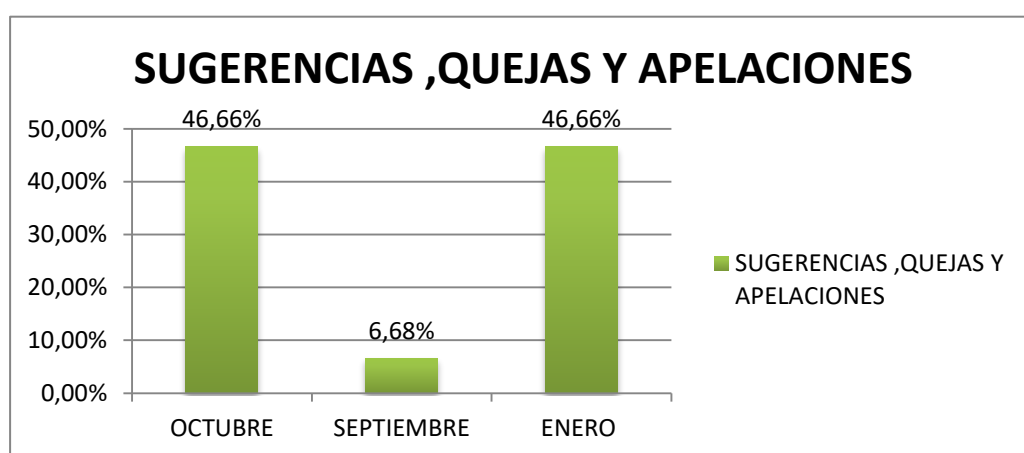
El siguiente informe corresponde a las sugerencias, quejas y apelaciones recibidas en la Terminal de Transportes de Girardot S.A. durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de octubre del presente año como parte del proceso de mejora continua al Sistema de Gestión de Calidad de la Terminal de Transportes de Girardot.

Conforme al manual de procesos las sugerencias, quejas y apelaciones son registradas por el usuario o cliente en el formato PRL-F-023 las cuales son recepcionadas y radicadas en el punto de información para luego ser entregadas a la Coordinación de Talento Humano y Calidad para su respectiva validación, investigación, acciones a tomar y respuesta.

En las siguientes graficas podemos observar la cantidad de quejas radicadas en el punto de información, así como también los motivos por los cuales se están presentando y de esta manera seguir creciendo y mejorando la calidad nuestro servicio.

## 1. TOTAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y APELACIONES RECIBIDAS ENTRE EL 1 DE ENERO AL 31 DE OCTUBRE DE 2020

QUEJAS RECIBIDAS	MES	TOTAL	%
Relación de Quejas	ENERO	7	46.66%
	SEPTIEMBRE	1	6.68%
	OCTUBRE	7	46.66%
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>100%</b>

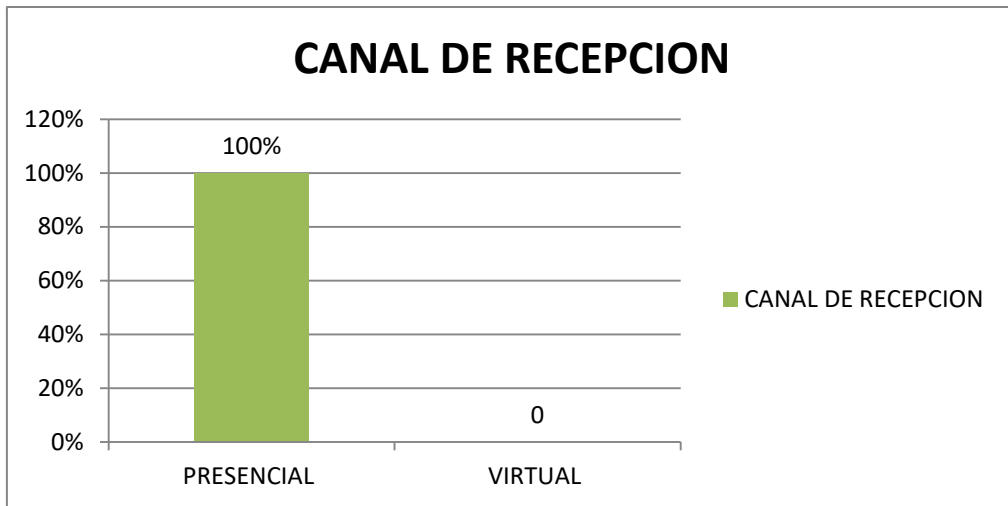


### Análisis:

Se puede observar que las Sugerencias, Quejas y Apelaciones que fueron recibidas por la Terminal de Transportes de Girardot, se registraron en la base de datos y su totalidad fue de 15 Quejas, las cuales fueron distribuidas con el siguiente porcentaje; en el mes de Enero con un 46.66%, Septiembre con un 6.68% y Octubre 46.66% es importante aclarar que teniendo en cuenta el confinamiento implementado por el gobierno nacional la Terminal de Transportes de Girardot no prestó atención al público en los meses de abril a junio del presente año.

## 2. CANALES DE RECEPCION

CANAL	TOTAL	%
RADICACION PRESENCIAL	15	100%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

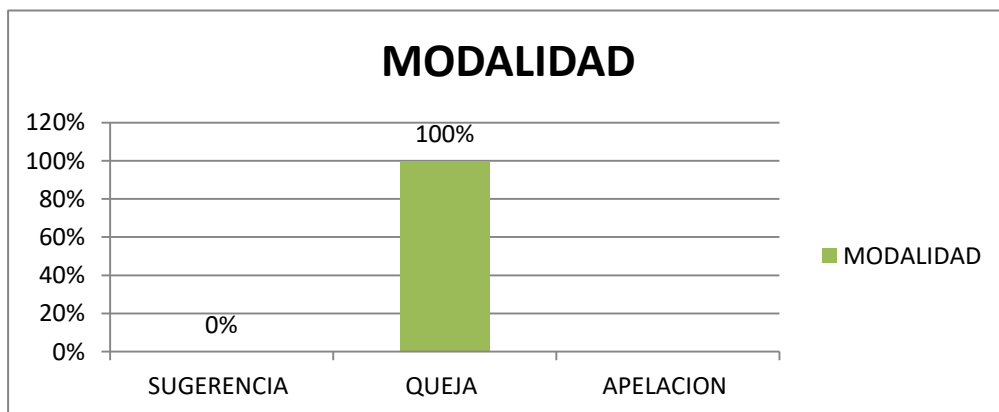


**Análisis:**

El canal de recepción de la totalidad de las Sugerencias, Quejas y Apelaciones que corresponden al 100% es el presencial.

### 3. MODALIDAD

MODALIDAD	TOTAL	%
SUGERENCIA	0	0%
QUEJA	15	100%
APELACIONES	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

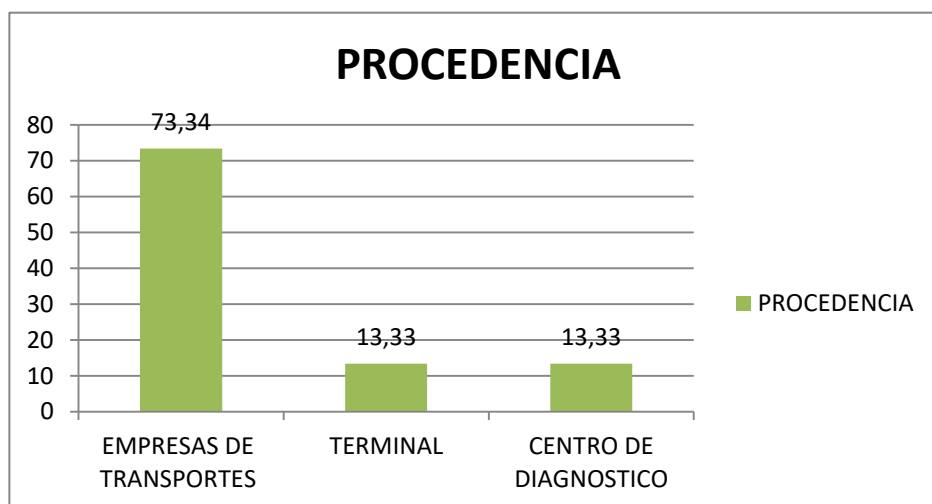


**Análisis:**

La modalidad más utilizada para hacer saber alguna inconformidad por parte de los usuarios que de una u otra manera hacen uso de las instalaciones de la Terminal de Transportes de Girardot es la Queja en un 100%.

#### 4. PROCEDENCIA

MODALIDAD	TOTAL	%
EMPRESAS DE TRANSPORTES	11	73.34%
TERMINAL	2	13.33%
CENTRO DE DIAGNOSTICO	2	13.33%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

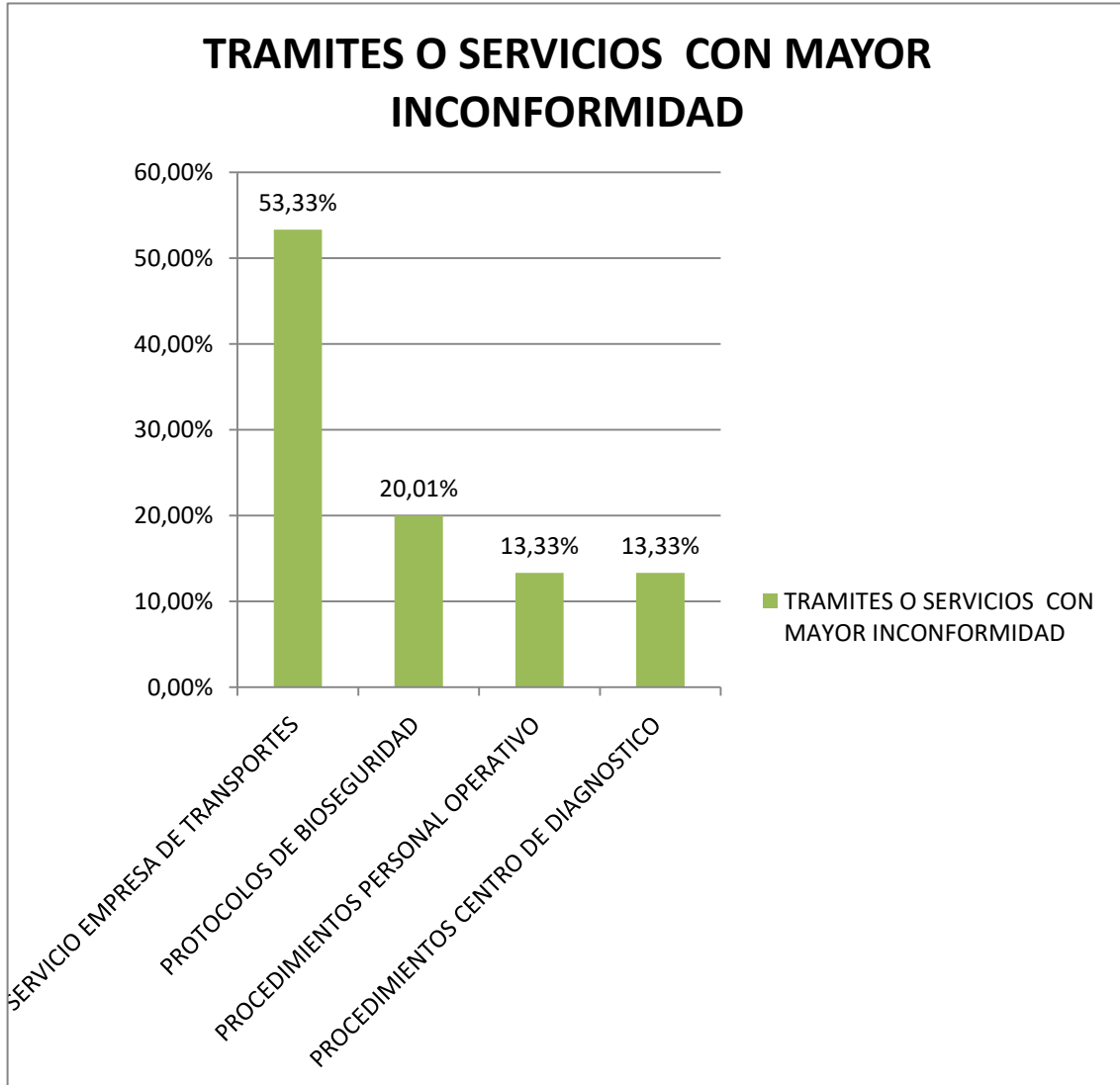


#### Análisis:

En el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de octubre del presente año se pudo evidenciar que en relación a la totalidad de las quejas presentadas durante este periodo el 73.34% fueron a las Empresas de Transportes, el 13.33% a la Terminal de Transportes de Girardot y el 13.33 al Centro de Diagnóstico Automotor.

#### 5. TRAMITES O SERVICIOS QUE PERSENTAN MAYOR INCONFORMIDAD EN LOS USUARIOS

TRAMITES O SERVICIOS	TOTAL	%
SERVICIO EMPRESA DE TRANSPORTES	8	53.33%
INCUMPLIMIENTO A PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTES	3	20.01%
PROCEDIMIENTOS PERSONAL OPERATIVO	2	13.33%
PROCEDIMIENTO CENTRO DE DIAGNOSTICO	2	13.33%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>



#### Análisis:

El mayor número de quejas recibidas durante el periodo enero-octubre correspondió a inconvenientes asociados al Servicio de las empresas de transportes con un 53.33%, también es importante resaltar que teniendo en cuenta la problemática que se está viviendo en todo el país se encuentra la inconformidad con el incumplimiento a los protocolos de bioseguridad por parte de las empresas de transportes con un 20.01%, y para finalizar con un 13.33% encontramos los procedimientos en la terminal y centro de diagnóstico automotor.

## **6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

El presente informe estadístico nos permite tener una percepción de la evolución y mejora continua de nuestro Sistema de Gestión de Calidad dando cumplimiento a nuestra política de calidad.

Igualmente con la gestión adelantada por Área de Talento Humano y Calidad de la Terminal de Transportes de Girardot se considera necesario socializar a las diferentes empresas de transportes con el fin concientizar en relación al buen trato que se debe impartir a los pasajeros teniendo en cuenta que son el cliente potencial de cada una de las empresas, igualmente el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad y las medidas adoptadas por el gobierno nacional para el transporte de pasajeros.