



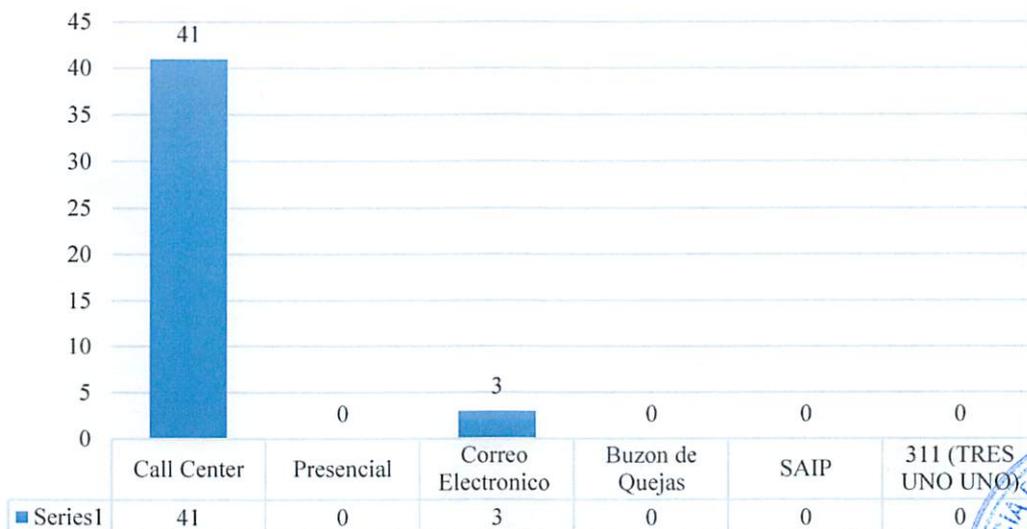
Presidencia de la Republica

Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses

División de Servicio al Cliente

Via	Estandar	Recibidas	En Proceso	Atendidas a Tiempo	Vencidas	Porcentaje de Cumplimiento
Call Center	100% de quejas atendidas en un tiempo no mayor a 10 dias laborales	41	0	41	0	100%
Presencial	100% de quejas atendidas en un tiempo no mayor a 10 dias laborales	0	0	0	0	
Correo Electronico	100% de quejas atendidas en un tiempo no mayor a 10 dias laborales	3	0	3	0	100%
Buzon de Quejas	100% de quejas atendidas en un tiempo no mayor a 10 dias laborales	0	0	0	0	
SAIP	100% de quejas atendidas en un tiempo no mayor a 10 dias laborales	0	0	0	0	
311 (TRES UNO UNO)	100% de quejas atendidas en un tiempo no mayor a 10 dias laborales	0	0	0	0	

GRAFICO – VIA DE QUEJAS
TRIMESTRE ABRIL - JUNIO 2023





Presidencia de la Republica

Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses
DIRECCION DE PLANIFICACION Y DESARROLLO

División de Servicio al Cliente

TRIMESTRE ABRIL - JUNIO 2023						
Tipo de Queja	Estandar	Recibidas	En Proceso	Completadas a Tiempo	Vencidas	Porcentaje de Cumplimiento
Manejo Temerario	100% de quejas procesadas en un tiempo no mayor a 10 dias laborales	9	0	9	0	100%
Incumplimiento de paradas	100% de quejas procesadas en un tiempo no mayor a 10 dias laborales	19	0	19	0	100%
Facilidad de Acceso	100% de quejas procesadas en un tiempo no mayor a 10 dias laborales	6	0	6	0	100%
Exceso de Velocidad	100% de quejas procesadas en un tiempo no mayor a 10 dias laborales	3	0	3	0	100%
Agresión Verbal	100% de quejas procesadas en un tiempo no mayor a 10 dias laborales	7	0	7	0	100%

GRAFICO - TIPO DE QUEJAS Y LA VIA
TRIMESTRE ABRIL - JUNIO 2023

