

**INFORME SOBRE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y  
FELICITACIONES  
AÑO 2024**



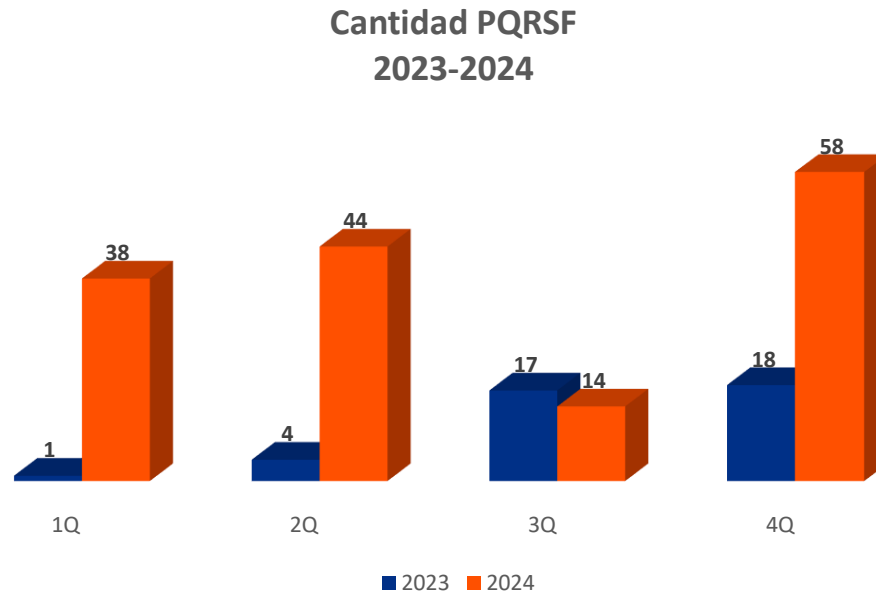
SC-CER403443



SI-CER911872

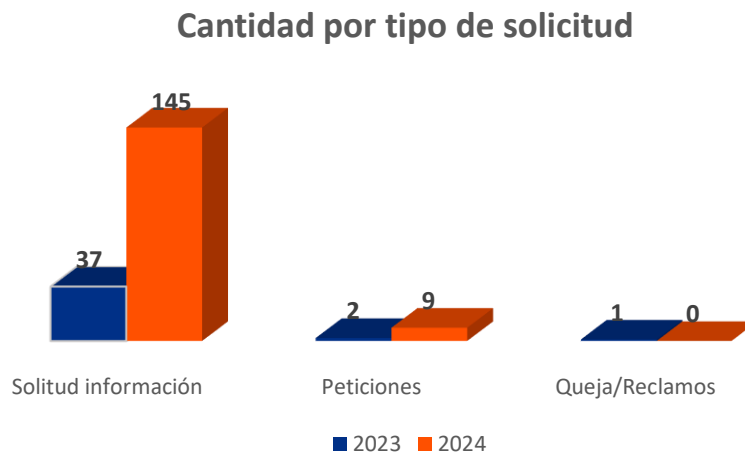


## 1. Resumen de la cantidad de PQRSF recibidos durante cada trimestre del año 2023-2024



Durante el año 2023 al 2024 se presentó un aumento de casos recibidos por parte de la entidad. Los periodos que presentaron un mayor aumento fueron el segundo y cuarto trimestre.

## 2. Resumen por tipologías de PQRSF recibidos durante el año 2023 - 2024



SC-CER403443



SI-CER911872



La tipología más representativa corresponde a los casos correspondientes a Solicitudes de información (se refieren a solicitudes en los que un usuario o cliente solicita datos o información sobre su proceso, ejemplo: estado de cuenta, fechas de pago, solicitud de cotización, confirmación referencias).

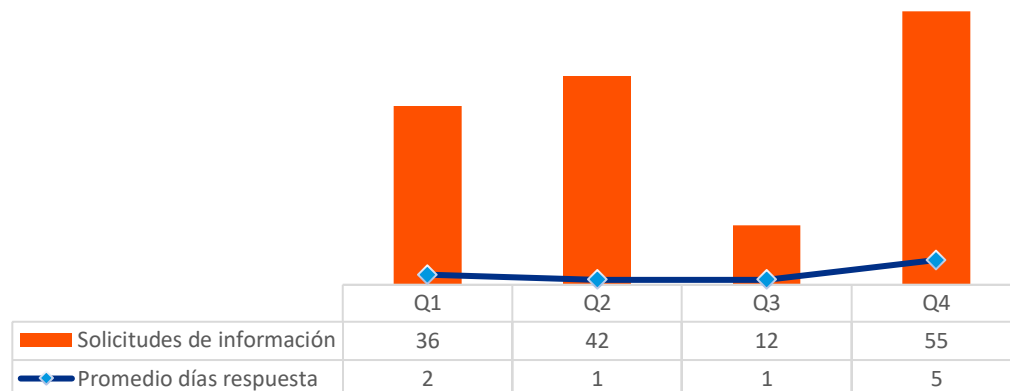
A continuación, se relacionan el motivo recibidas durante el 2024.

| Tipo Solicitud        | Motivo                                                            | 2024 |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------|------|
| Solicitud información | Información CCTM                                                  | 91   |
|                       | Información CGM                                                   | 16   |
|                       | Información inteia                                                | 38   |
| Peticiónes            | Gestión CCT                                                       | 3    |
|                       | Gestión CGM                                                       | 1    |
|                       | Gestión contrato Appimotion                                       | 1    |
|                       | Ampliación de pólizas por terminación del contrato No. 4600090813 | 1    |
|                       | Aplicación retenciones (proveedores)                              | 2    |
|                       | Impuesto Sobre las Ventas 2024                                    | 1    |
| Queja/reclamos        | Queja/reclamos                                                    | 0    |

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

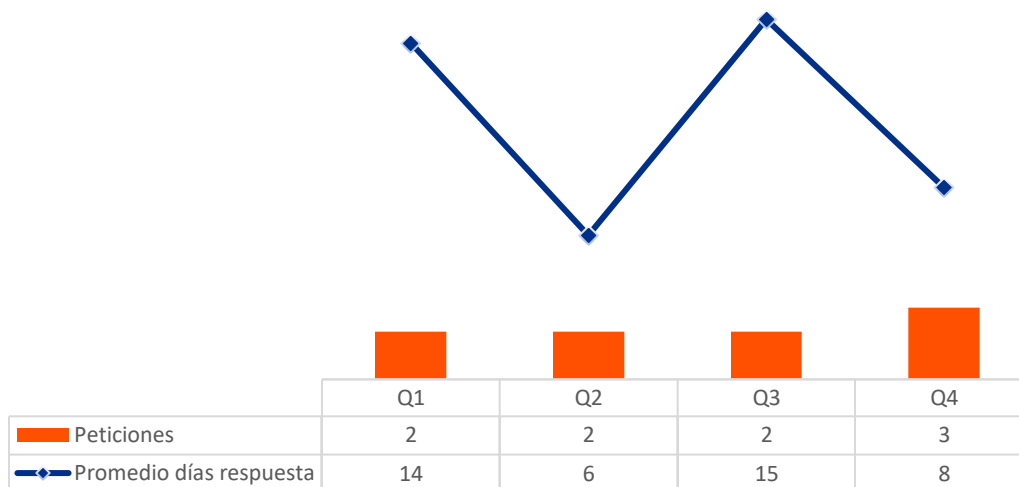
### 3. Promedio tiempo de respuesta para las PQRQSF recibidas durante el año 2024

#### Promedio días de respuesta Solicitudes de información



El tiempo promedio de respuesta para los casos correspondiente a solicitudes de información fue de 2 días hábiles.

## Promedio días de respuesta Peticiones



Para los casos correspondiente a peticiones diferentes a solicitud de información el tiempo promedio de atención fue de 10 días hábiles.

Durante el 2024 no se recibieron quejas/reclamos.



SC-CER403443



SI-CER911872

