

TransMi
15 años

**ANALISIS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS
SUBGERENCIA DE COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO**

OCTUBRE 2015

Fuente: Informe Plataforma SDQS



www.transmilenio.gov.co | www.sitp.gov.co // Línea Gratuita 01 8000 11 55 10

 SITPBTA  @SITPBTA  SITPBTA   @TransMilenio  OFICIALTRANSMILENIO  OFICIALTRANSMILENIO

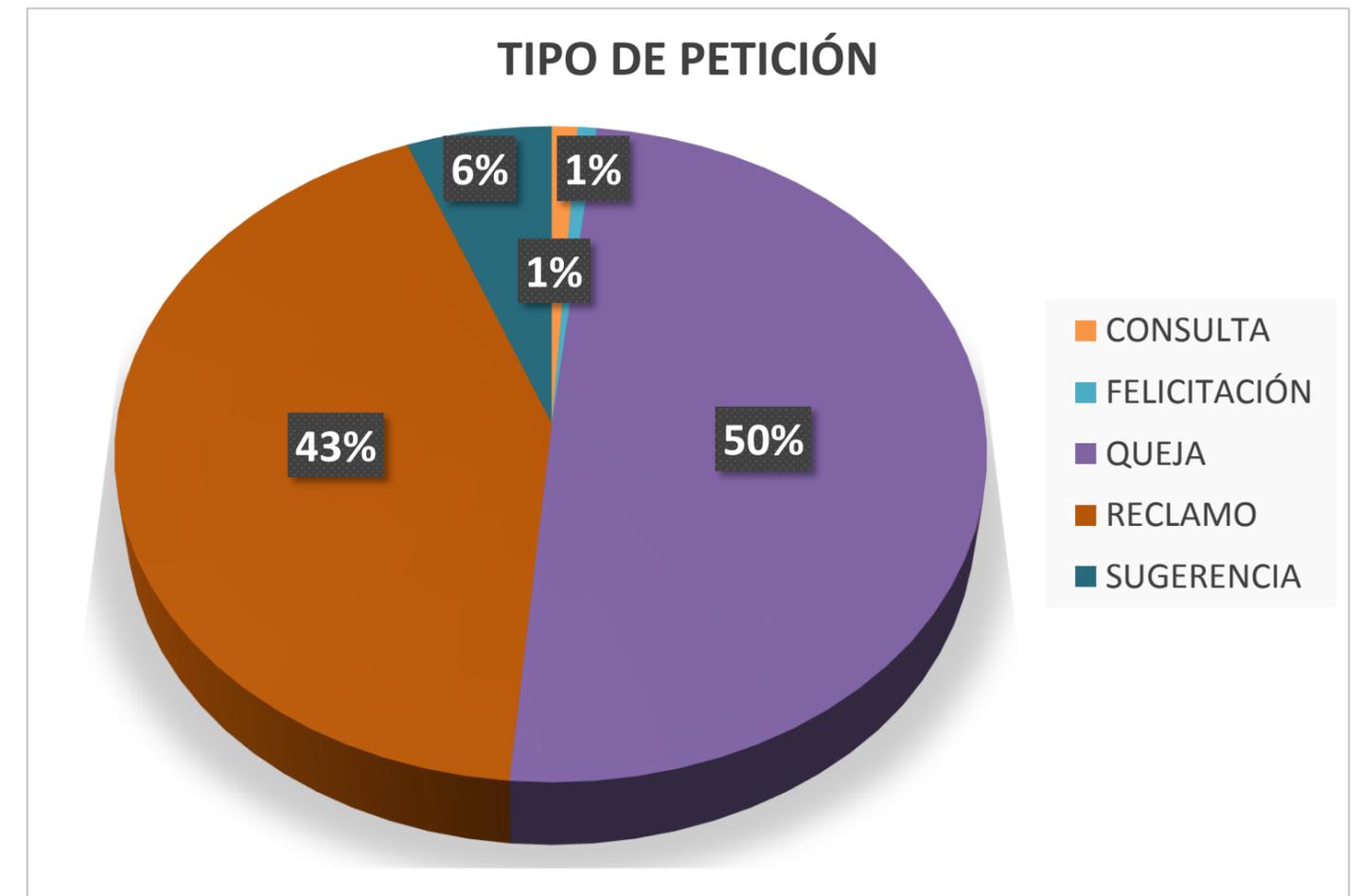


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
HUMANANA

 **CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS DURANTE EL MES DE OCTUBRE DE 2015**

TIPO DE PETICIÓN		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
QUEJA	1430	50%
RECLAMO	1231	43%
SUGERENCIA	170	6%
CONSULTA	30	1%
FELICITACIÓN	22	1%
TOTAL	2883	100%

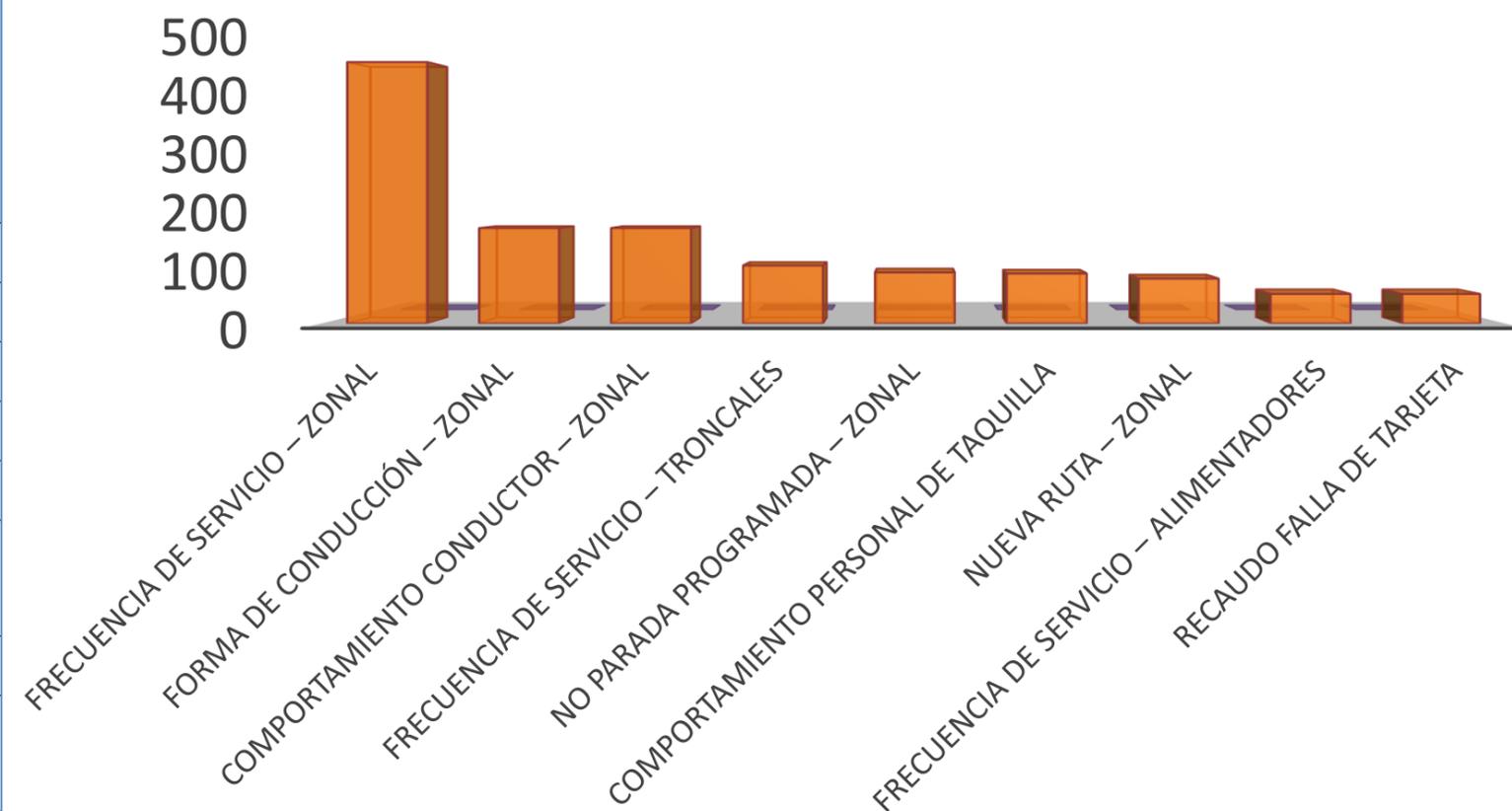




CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS DURANTE EL MES DE OCTUBRE DE 2015

TIPO SEGÚN EL TEMA

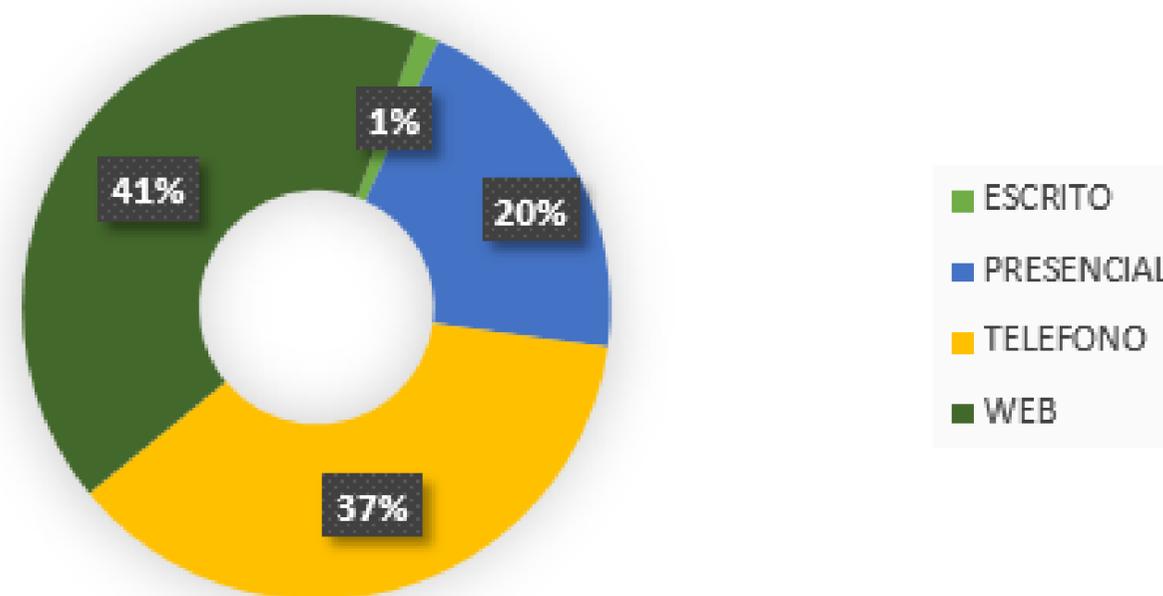
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	460	21%
FORMA DE CONDUCCIÓN – ZONAL	168	8%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – ZONAL	168	8%
FRECUENCIA DE SERVICIO – TRONCALES	102	5%
NO PARADA PROGRAMADA – ZONAL	90	4%
COMPORTAMIENTO PERSONAL DE TAQUILLA	88	4%
NUEVA RUTA – ZONAL	79	4%
FRECUENCIA DE SERVICIO – ALIMENTADORES	52	2%
RECAUDO FALLA DE TARJETA	52	2%



CANALES DE COMUNICACIÓN MAS UTILIZADOS DURANTE EL MES DE OCTUBRE DE 2015

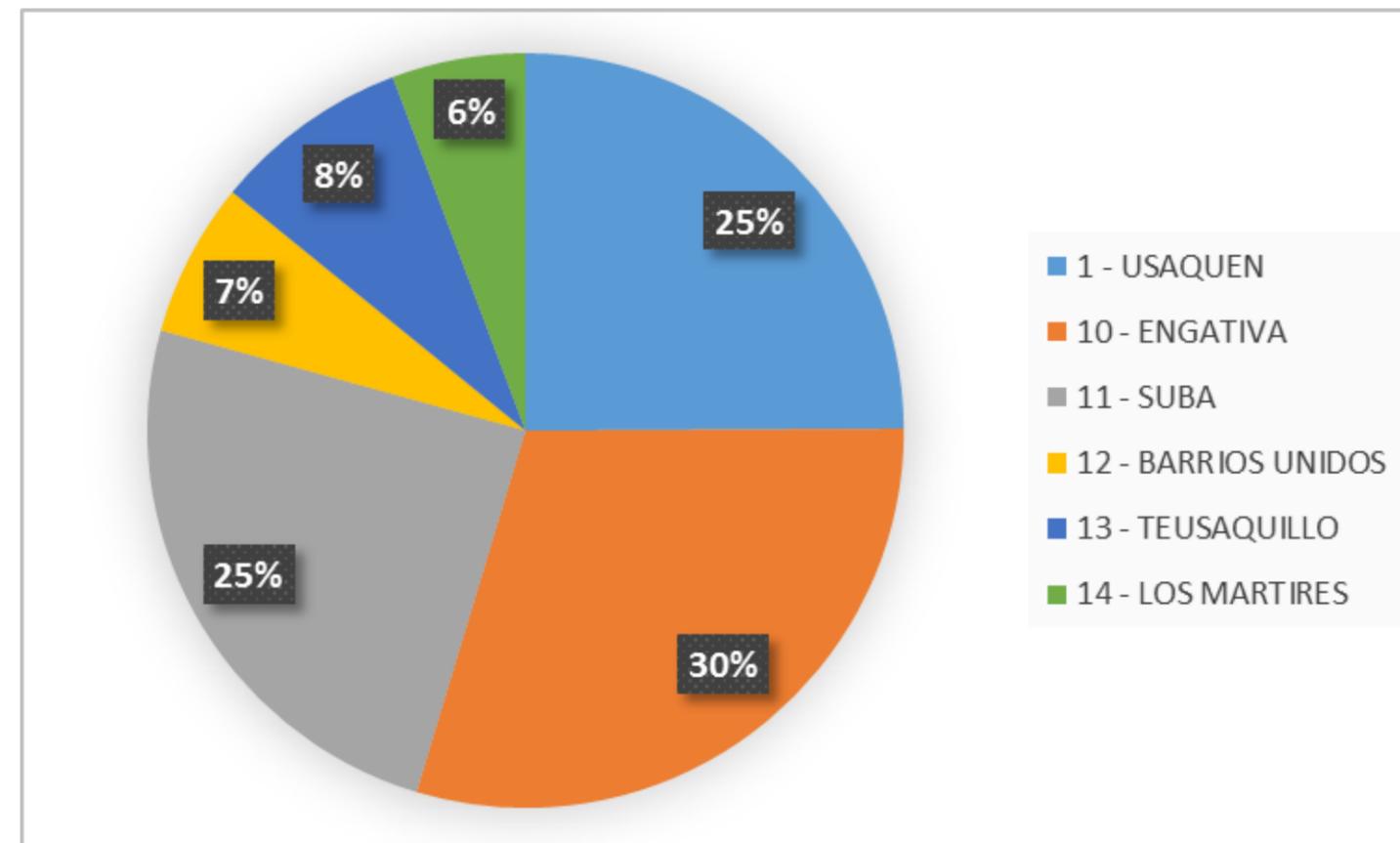
CANALES DE COMUNICACIÓN		
CANAL	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
ESCRITO	36	1%
PRESENCIAL	587	20%
TELEFONO	1064	37%
WEB	1196	41%
Total	2883	100%

CANALES DE COMUNICACIÓN



LOCALIDADES CON MAYOR REGISTRO DE REQUERIMIENTOS DURANTE EL MES DE OCTUBRE DE 2015

LOCALIDADES CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS		
LOCALIDAD	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
		PORCENTUAL
1 - USAQUEN	83	25%
10 - ENGATIVA	99	30%
11 - SUBA	82	25%
12 - BARRIOS UNIDOS	22	7%
13 - TEUSAQUILLO	28	8%
14 - LOS MARTIRES	19	6%





BOLETÍN INFORMATIVO OCTUBRE “NOTAS POSITIVAS”

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | BOGOTÁ HUMANA | SITP | TransMi años

TRANSMILENIO S.A - Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario

VOL. 1, EDICIÓN OCTUBRE 2015

NOTAS POSITIVAS SERVICIO AL CIUDADANO

Desde la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario de TRANSMILENIO S.A., trabajamos en responder a satisfacción las PQRS de nuestros usuarios, allegados por los diferentes canales de comunicación dispuesto para los ciudadanos.

MÁS INFORMACIÓN = MEJOR ATENCIÓN

Cómo presentar tu queja en TransMilenio

La empresa concesionaria **Masivo Capital** acompañado de un grupo de Seguridad Vial, están realizando socializaciones a sus operadores sobre los diferentes temas relacionados a la campaña Soy 1+:

- ❑ Campaña por su seguridad: sujete bien.
- ❑ Campaña Aproximación a paraderos.
- ❑ Campaña respetar la cebra para el cruce seguro de los peatones.

Con estas campañas se busca que los usuarios durante el recorrido se encuentren seguros y no sufran accidentes o lesiones.

@SITPETA /SITPETA

Recuerde usted podrá interponer su queja por medio de las líneas **193** y **010000115510** o por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) sdqs.bogota.gov.co/sdqs/ www.transmilenio.gov.co / www.stp.gov.co / www.tullave.com

Te invitamos a ser parte del cambio



2015
TransMilenio



**¡Muchas
Gracias!**

Tran15Mi
años

**TRANSMILENIO
S.A.**

