



SÚBETE
POR AQUÍ ES EL CAMINO



El Nuevo Sistema de Transporte
Público de Bogotá

SUBGERENCIA DE COMUNICACIONES - SERVICIO AL CIUDADANO
REQUERIMIENTOS FEBRERO 2015



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

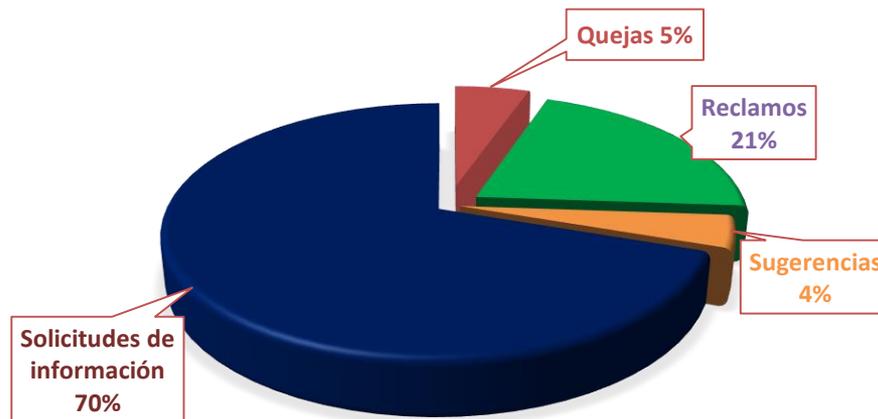
BOGOTÁ
HUMANANA



CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS DURANTE EL MES DE FEBRERO DE 2015

TIPO DE REQUERIMIENTO		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Sugerencias	356	4%
Quejas	449	5%
Reclamos	1780	21%
Solicitudes de información	5947	70%
Total	8532	100%

PARTICIPACIÓN PORCENTUAL





CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS DURANTE EL MES DE FEBRERO DE 2015

QUEJAS DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
comportamiento conductor SITP	188	22%
Comportamiento personal de taquilla	99	11%
Comportamiento conductor - Troncales	70	8%
Comportamiento conductor - Alimentadores	37	4%
Comportamiento personal de control	19	2%
Comportamiento personal de orientación en vía - Misión Bogotá	9	1%
comportamiento personal de vigilancia	9	1%
comportamiento pesonal de policia	8	1%
Comportamiento personal torniquete /control alimentadores	7	1%
Comportamiento personal de aseo	2	0%
Comportamiento personal de orientación en vía - SITP	1	0%
TOTAL	449	100%





CANTIDAD DE RECLAMOS RECIBIDOS DURANTE EL MES DE FEBRERO DE 2015

RECLAMOS DISCRIMINADOS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
SITP	842	47%
Control	320	18%
Recaudo	130	7%
Buses troncales	126	7%
Seguridad y Vigilancia	114	6%
Sistema TransMilenio	77	4%
Información y señalización	57	3%
Buses Alimentadores	54	3%
Infraestructura	54	3%
Programación	6	0%
Total	1780	100%





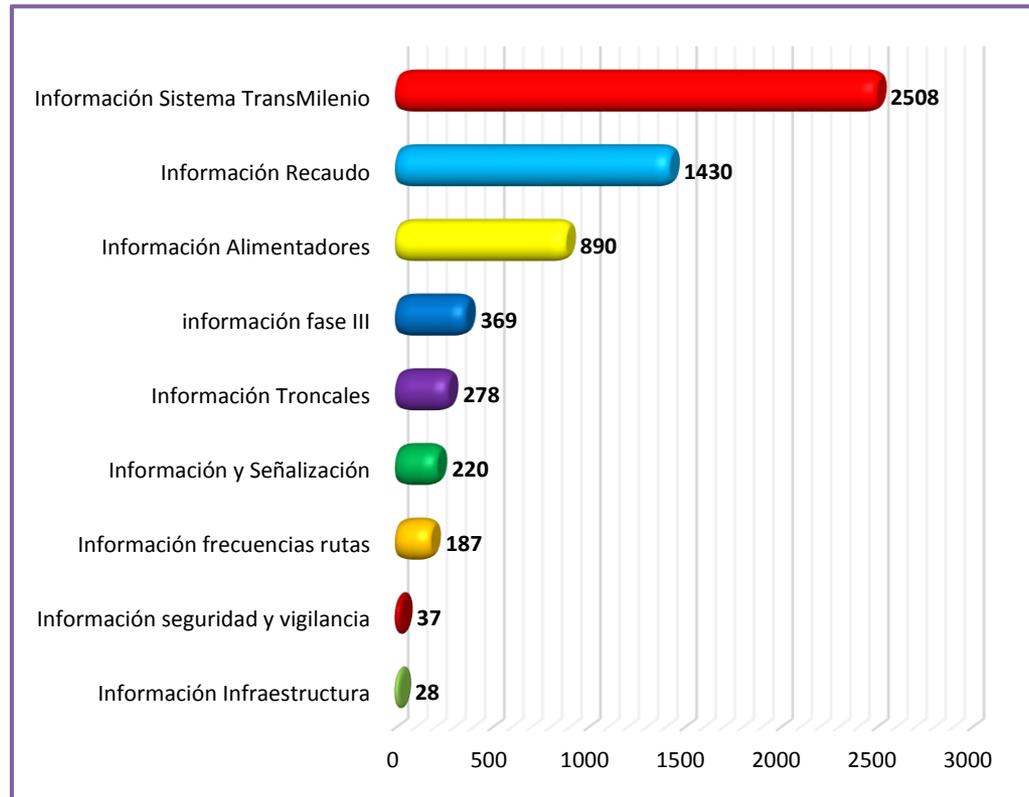
CANTIDAD DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DISCRIMINADOS POR ASUNTO DURANTE EL MES DE FEBRERO DE 2015

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Información Infraestructura	28	0%
Información seguridad y vigilancia	37	1%
Información frecuencias rutas	187	3%
Información y Señalización	220	4%
Información Troncales	278	5%
información fase III	369	6%
Información Alimentadores	890	15%
Información Recaudo	1430	24%
Información Sistema TransMilenio	2508	42%
Total	5947	100%





CANTIDAD DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DISCRIMINADOS POR ASUNTO DURANTE EL MES DE FEBRERO DE 2015

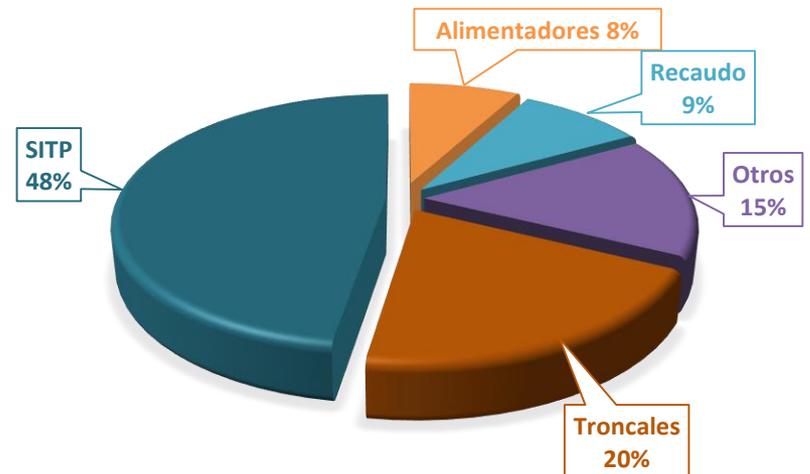




CANTIDAD DE SUGERENCIAS DISCRIMINADAS POR ASUNTO DURANTE EL MES DE FEBRERO DE 2015

SUGERENCIAS DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Alimentadores	28	8%
Recaudo	32	9%
Otros	55	15%
Troncales	72	20%
SITP	169	47%
Total	356	100%

PARTICIPACIÓN PORCENTUAL DE SUGERENCIAS





BOLETÍN INFORMATIVO “NOTAS POSITIVAS”



Boletín Bimestral presentado por TRANSMILENIO S.A

VOL. 1, EDICIÓN 1

FEBRERO 2015

NOTA POSITIVA - 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, allegadas por los diferentes canales de comunicación dispuesto para los ciudadanos.



QUEJA REITERATIVA

⇒ Omisión de paradas por parte del operador.

CONSECUENCIA

⇒ Afectación del usuario.



ACCIONES TOMADAS

La empresa operadora estableció las siguientes **acciones de mejora** para que los operadores presenten un mejor servicio a los ciudadanos:



- Acciones disciplinarias.
- Actividad entre operadores: “Juntos Somos Más”.
- Socialización y actividades en vía con la Secretaría de Movilidad, y otras empresas operadoras.
- Re inducción de operadores con el *Máster Driver* en los módulos de capacitación.
- Capacitación sobre manejo preventivo.

Estrategia en Twitter #juntososomasmás



- Campañas de prevención en puntos de inicio de ruta.
- Sanciones a operadores que recurran en malas conductas.
- Descargos y acciones disciplinarias.
- Programa de capacitación interna a cargo del grupo de Seguridad Vial sobre conductas y comportamientos de otros usuarios de la vía.

Felicitaciones a nuestros operadores, a través de la plataforma de PQRS

- El día miércoles 14 de enero a las 7:06pm, el operador del vehículo Z70-4374, colaboró con los usuarios y les ayudaba con dudas sobre el servicio. Su forma de conducción y cumplir el servicio era excelente.
- El Operador del bus Z60-0046 de la ruta p44 del día 26/10/2014 a las 6:30 pm. fue muy amable, ayudó a la gente con discapacidad a subir y bajarse del bus. Deberían haber mas conductores así!
- El operador de la ruta 283 con numero de bus Z10-2001 el 04/11/14 a las 2:00pm, fue muy atento con los usuarios y lo felicitan por el excelente trabajo del conductor.

- Se felicita al operador del numero del bus Z45-0089 de la ruta C-123, informa que el día 19/11/2014 a las 5:30 am el conductor fue muy amable, tiene paciencia con la gente, espera a que se bajen los ancianos y personas con discapacidad.
- Felicitan al operador del bus Z20-2026 que dejó a usuaria en Colina Campestre, indica que el conductor fue muy caballeroso y muy amable con los usuarios y la usuaria se sintió muy bien y satisfecha del servicio.
- Felicitan al operador del bus No. Z60-2033, ya que fue un buen conductor y muy respetuoso.
- Felicitan al conductor de la ruta Z60 -4167, quien el día 28-11-14 tuvo un excelente comportamiento. El modelo de la empresa por ser un excelente conductor.

OPERADORES DESTACADOS



- Cero Accidentalidad.
- Compañerismo.
- Felicitación de Usuarios
- Operadores Pioneros

facebook

twitter

Recuerde usted podrá interponer su queja por medio de las líneas 196 y 018000115510 o por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) <http://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/>

www.transmilenio.gov.co // www.sitp.gov.co // www.tullave.com // **Llama Gratis 01 8000 11 55 10**



Empresa de Transporte
Tercer Milenio
TRANSMILENIO S.A.





Gracias



Av. El Dorado N°. 66-63 - Bogotá / Colombia

☎ : +57(1) 2203000 / 🚗 : +57(1) 3249870

www.transmilenio.gov.co

