

TransMi
15 años

PQRS MES DE MARZO 2015

SUBGERENCIA DE COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO

Marzo 2015



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



SITPBTA

@SITPBTA

SITPBTA

SITP

@TransMilenio

OFICIALTRANSMILENIO

OFICIALTRANSMILENIO

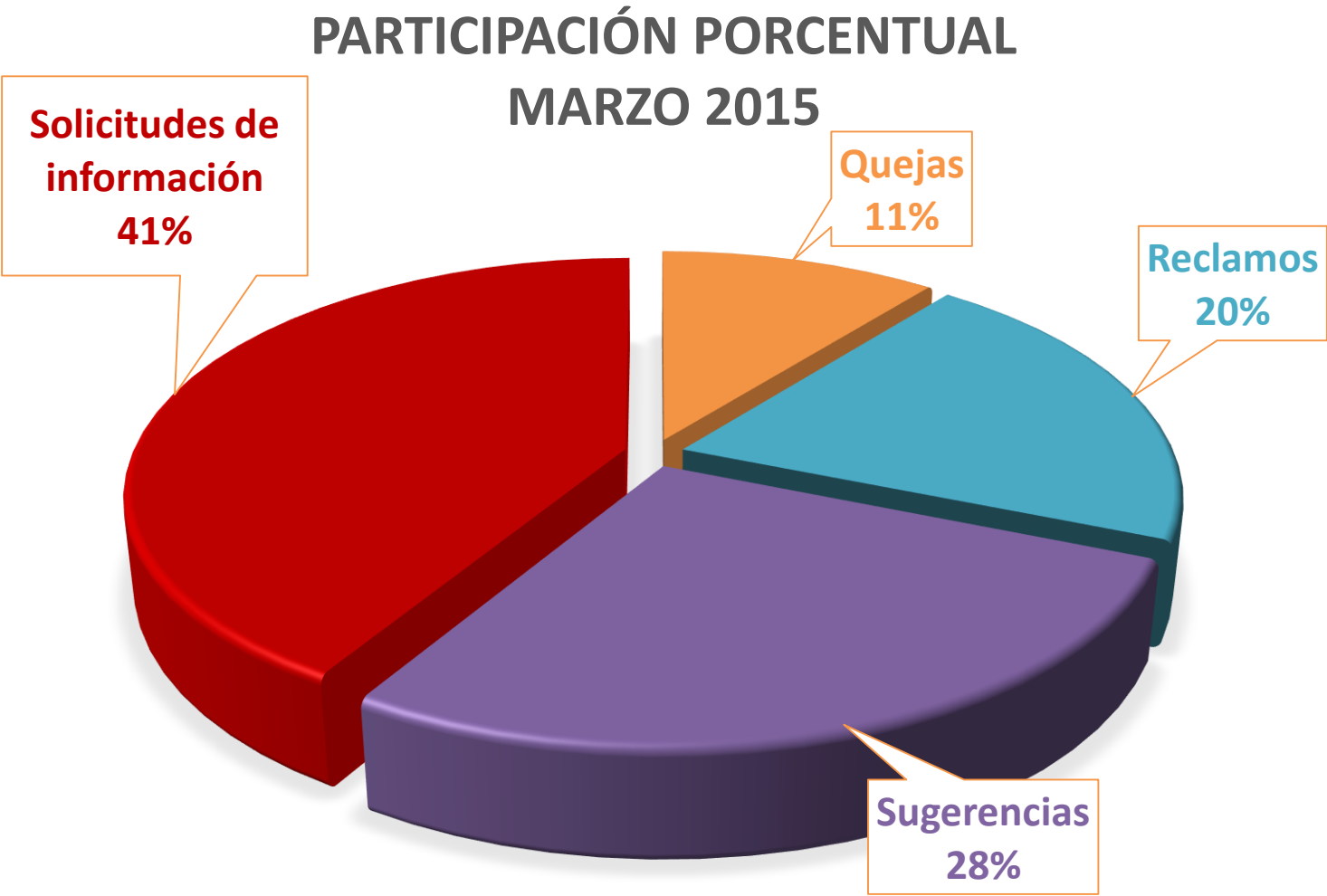


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
HUMANANA

CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS

TIPO DE REQUERIMIENTO		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Quejas	2791	11%
Reclamos	5349	20%
Sugerencias	7190	28%
Solicitudes de información	10799	41%
TOTAL	26129	100%

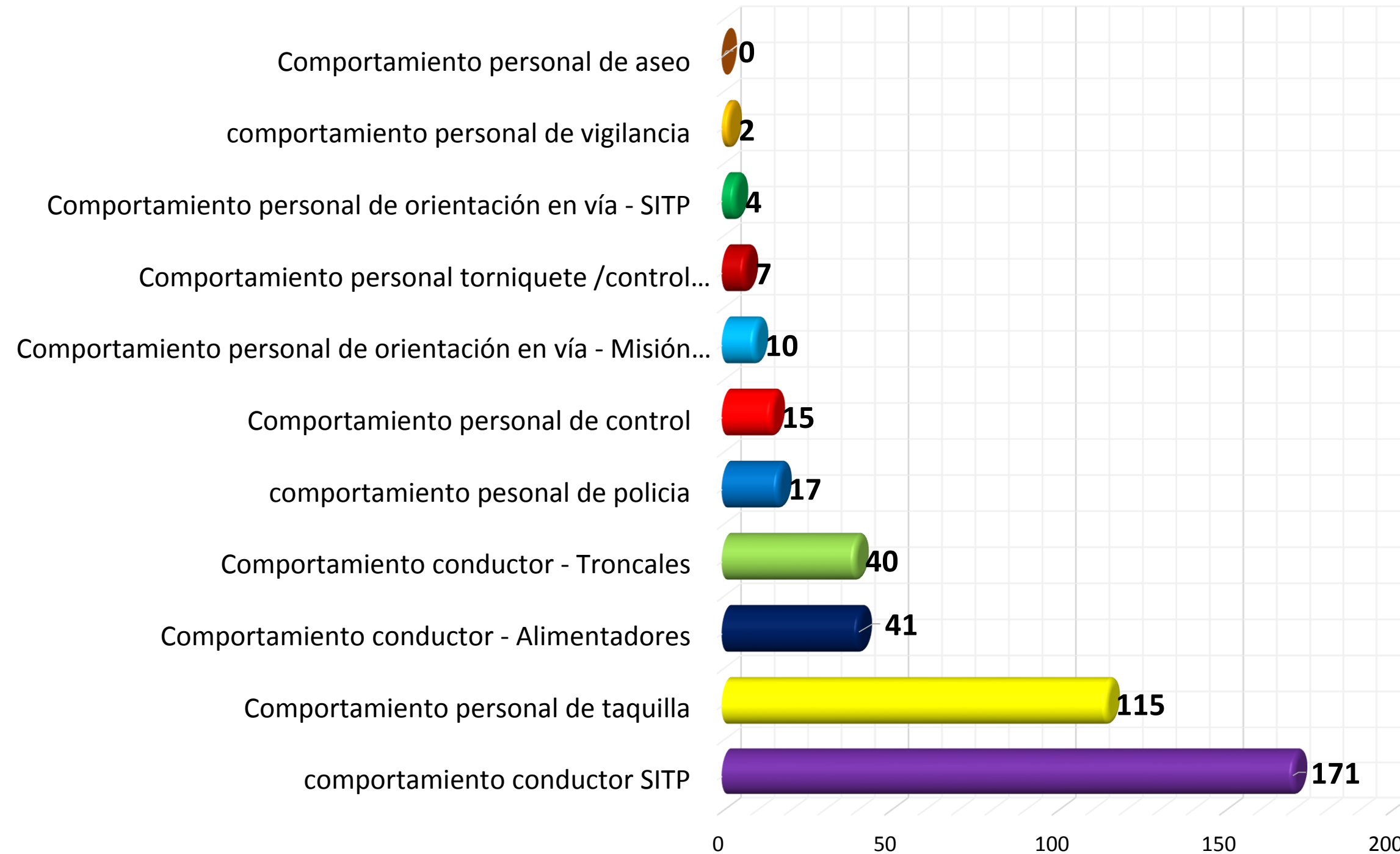


CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS

ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Comportamiento conductor SITP	171	41%
Comportamiento personal de taquilla	115	27%
Comportamiento conductor - alimentadores	41	10%
Comportamiento conductor - troncales	40	9%
Comportamiento personal de policía	17	4%
Comportamiento personal de control	15	4%
Comportamiento personal de orientación en vía - misión Bogotá	10	2%
Comportamiento personal torniquete /control alimentadores	7	2%
Comportamiento personal de orientación en vía - sitp	4	1%
Comportamiento personal de vigilancia	2	0%
Comportamiento personal de aseo	0	0%
TOTAL	422	100%



QUEJAS MES DE MARZO 2015

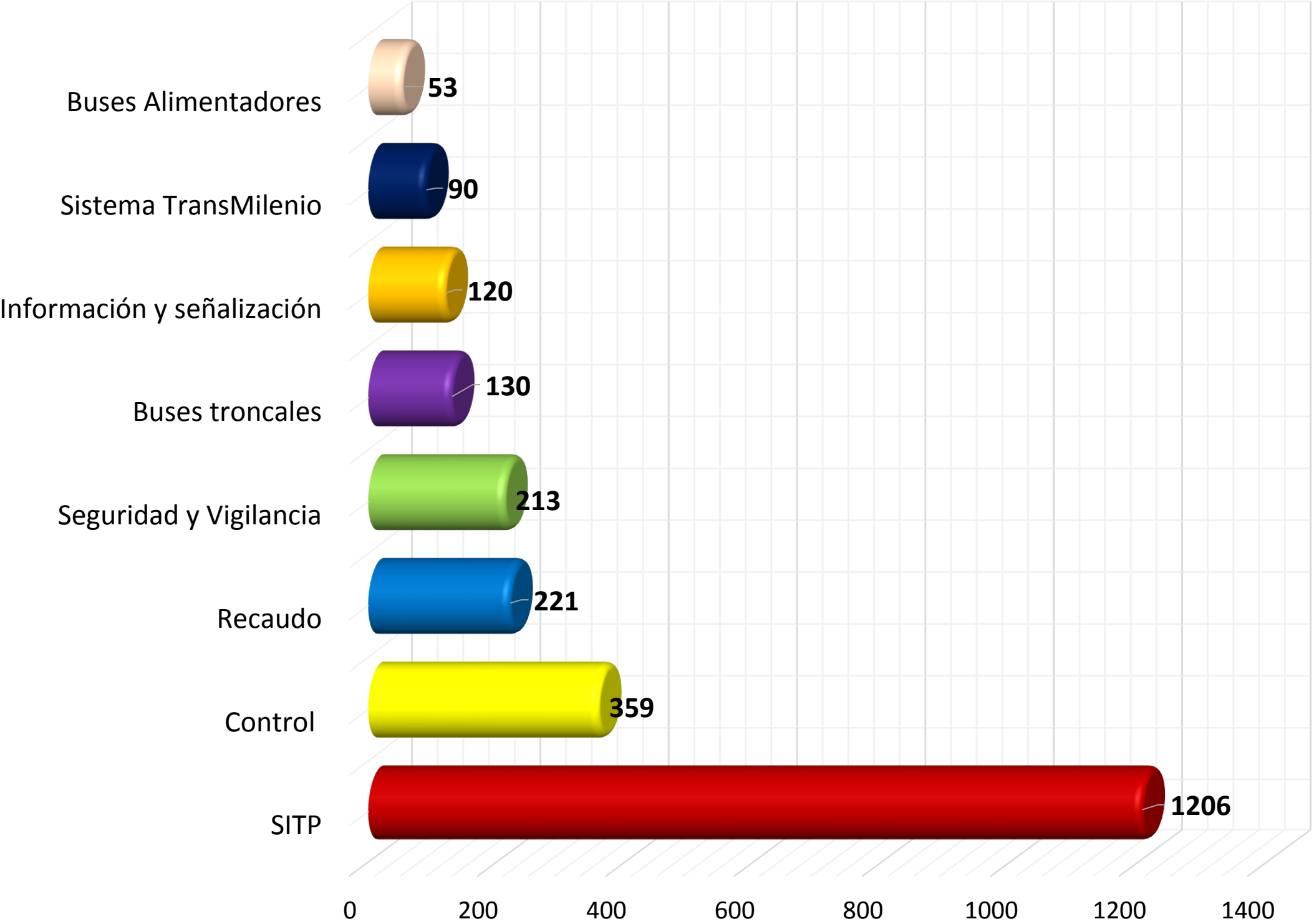


CANTIDAD DE RECLAMOS RECIBIDOS

ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
SITP	1206	49%
Control	359	15%
Recaudo	221	9%
Seguridad y Vigilancia	213	9%
Buses troncales	130	5%
Información y señalización	120	5%
Sistema TransMilenio	90	4%
Buses Alimentadores	53	2%
Infraestructura	47	2%
Programación	1	0%
TOTAL	2440	100%



RECLAMOS MES DE MARZO 2015

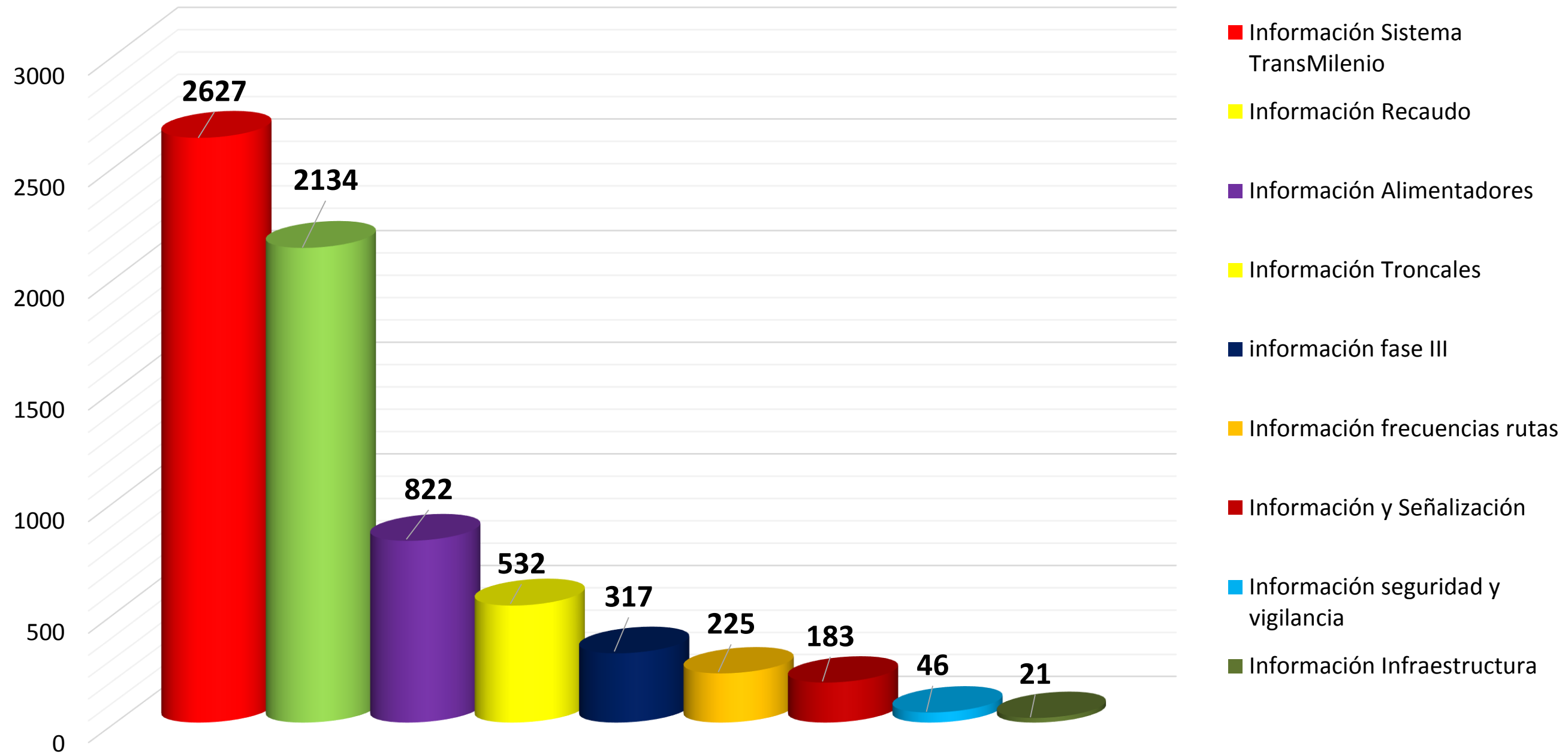


CANTIDAD DE RECLAMOS RECIBIDOS

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Información Sistema TransMilenio	2627	38%
Información Recaudo	2134	31%
Información Alimentadores	822	12%
Información Troncales	532	8%
información fase III	317	5%
Información frecuencias rutas	225	3%
Información y Señalización	183	3%
Información seguridad y vigilancia	46	1%
Información Infraestructura	21	0%
TOTAL	6907	100%



INFORMACIÓN MES DE MARZO 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

⇒ Forma inadecuada de conducción del SITP (Zonal).

CONSECUENCIA

⇒ Llamado de atención al operador.



ACCIONES TOMADAS

Las empresas operadoras establecieron las siguientes **acciones de mejora** con el fin que los operadores presten un mejor servicio a los ciudadanos:

Estrategia de **sensibilización**
“QUE NO LE PASE A USTED”



Campaña
“YO SUMO Y PONGO LA CARA”



ACCIONES TOMADAS

Las empresas operadoras establecieron las siguientes **acciones de mejora** con el fin que los operadores presten un mejor servicio a los ciudadanos:

Estrategia de **sensibilización**
“QUE NO LE PASE A USTED”



Campaña
“YO SUMO Y PONGO LA CARA”



La empresa operadora “Organización SUMA S.A.S.” realiza planes de sensibilización a sus operadores. El tema principal de la actividad es crear una conciencia sobre la **prevención** y **precaución** al operar el bus y **buena actitud** ante la prestación de servicio. De esta manera, los operadores ven las consecuencias de una mala decisión en la vía y cambian su comportamiento.

¡ Esto es una **buena práctica** para compartir !



PARA EVITAR ACCIDENTES



✓ **Respeto las señales de tránsito.**

✓ **No utilizo elementos electrónicos no permitidos, durante la operación.**

✓ **Respeto los límites de velocidad.**



facebook

twitter

Recuerde usted podrá interponer su queja por medio de las líneas 195 y 018000115510 o por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS)

<http://sdqs.boqota.gov.co/sdqs/>

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

2015
TransMilenio



**¡Muchas
Gracias!**

Tran15Mi
años

**TRANSMILENIO
S.A.**

