

**TransMi**  
15 años

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

Julio 2015

*Fuente: Informe Plataforma SDQS*



[www.transmilenio.gov.co](http://www.transmilenio.gov.co) | [www.sitp.gov.co](http://www.sitp.gov.co) // Línea Gratuita **01 8000 11 55 10**



SITPBTA

@SITPBTA

SITPBTA



@TransMilenio

OFICIALTRANSMILENIO

OFICIALTRANSMILENIO



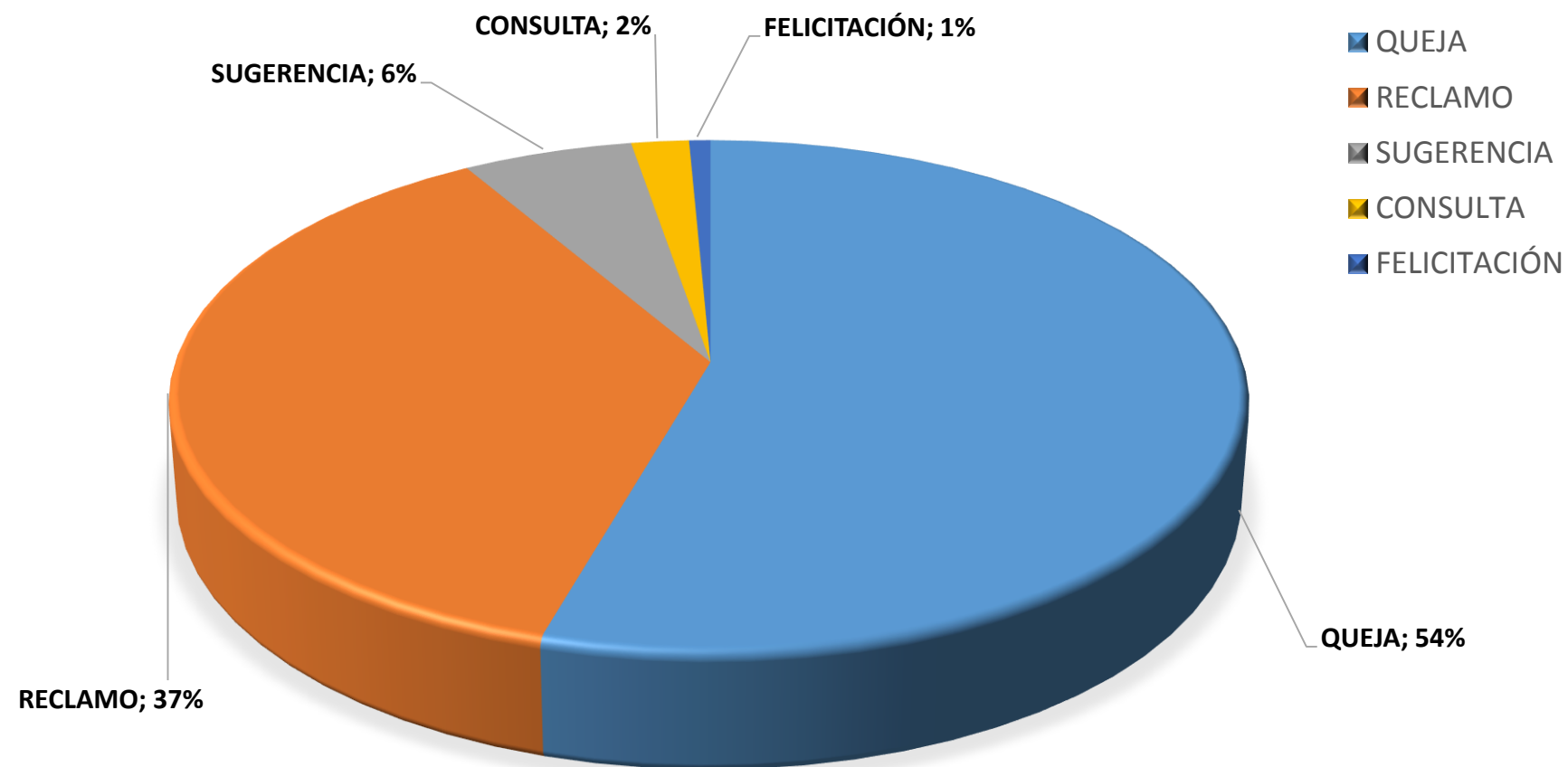
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ**  
HUMANANA



## CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS DURANTE EL MES DE JULIO DE 2015

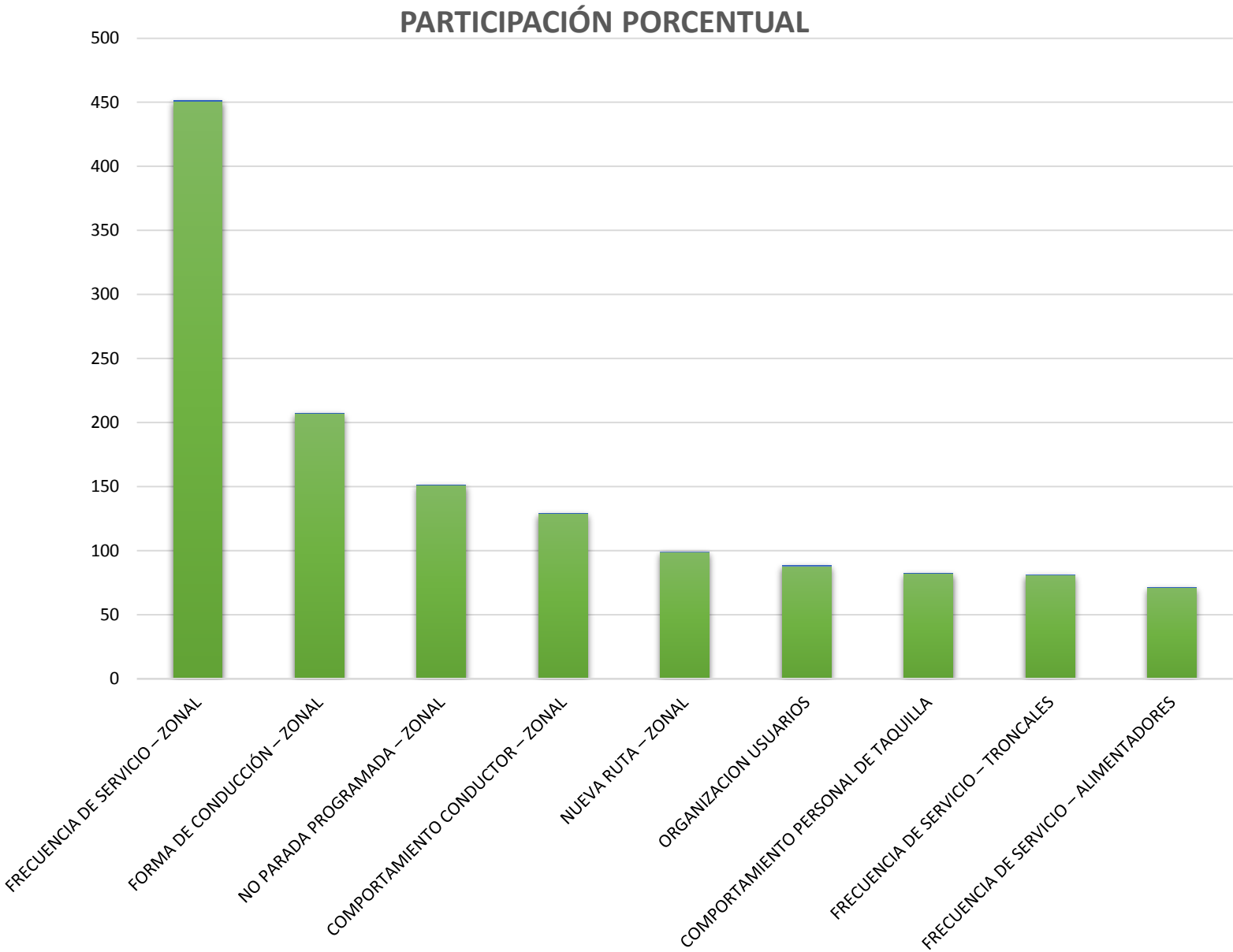
TIPO DE PETICIÓN		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
QUEJA	1672	55%
RECLAMO	1135	37%
SUGERENCIA	179	6%
CONSULTA	58	2%
FELICITACIÓN	18	1%
<b>Total</b>	<b>3062</b>	<b>100%</b>





# CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS DURANTE EL MES DE JULIO DE 2015

TIPOLOGIAS MÁS REITERATIVAS		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	451	33%
FORMA DE CONDUCCIÓN – ZONAL	207	15%
NO PARADA PROGRAMADA – ZONAL	151	11%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – ZONAL	129	9%
NUEVA RUTA – ZONAL	99	7%
ORGANIZACION USUARIOS	88	6%
COMPORTAMIENTO PERSONAL DE TAQUILLA	82	6%
FRECUENCIA DE SERVICIO – TRONCALES	81	6%
FRECUENCIA DE SERVICIO – ALIMENTADORES	71	5%
TOTAL	1359	100%

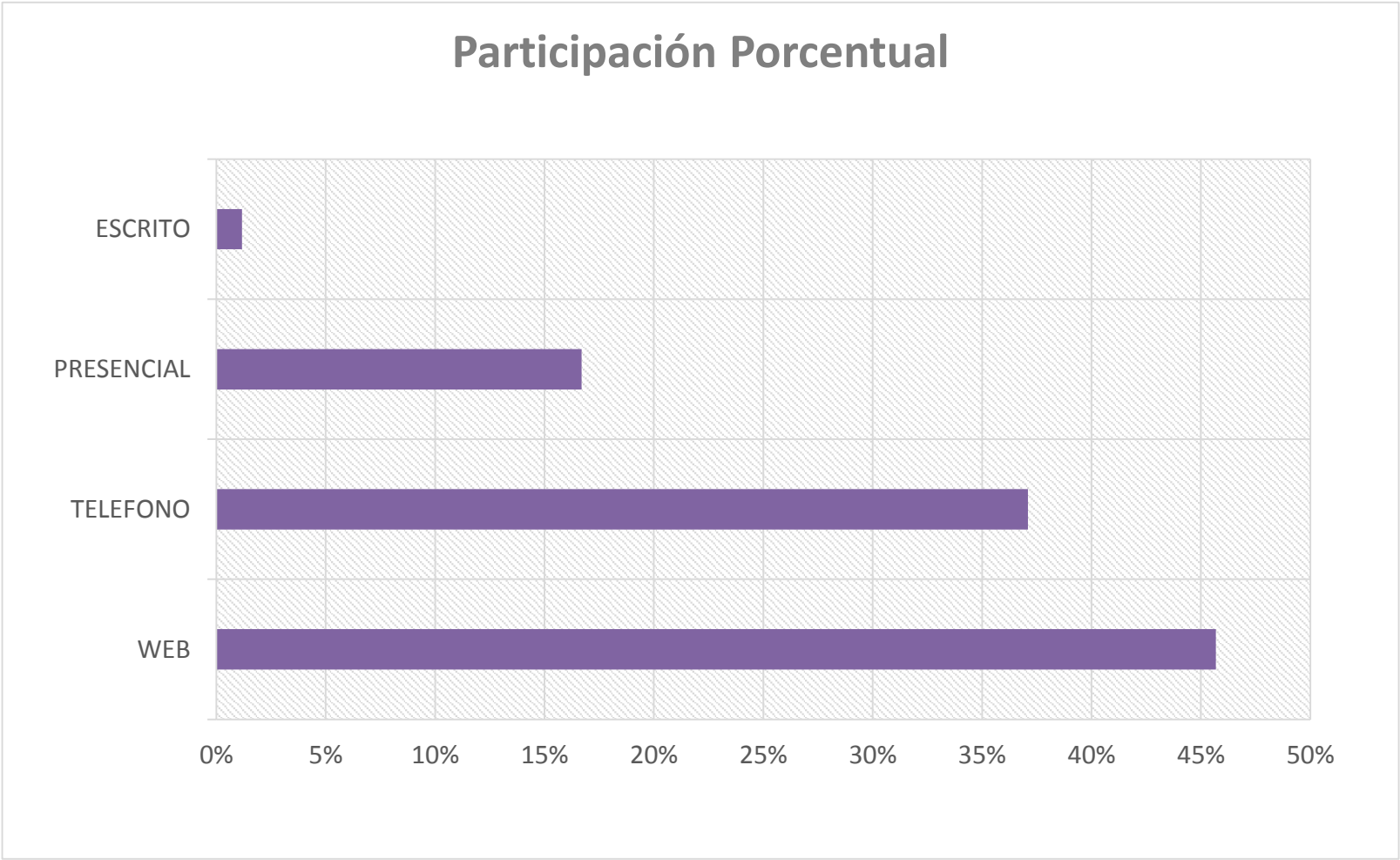






# CANALES DE COMUNICACIÓN MAS UTILIZADOS DURANTE EL MES DE JULIO DE 2015

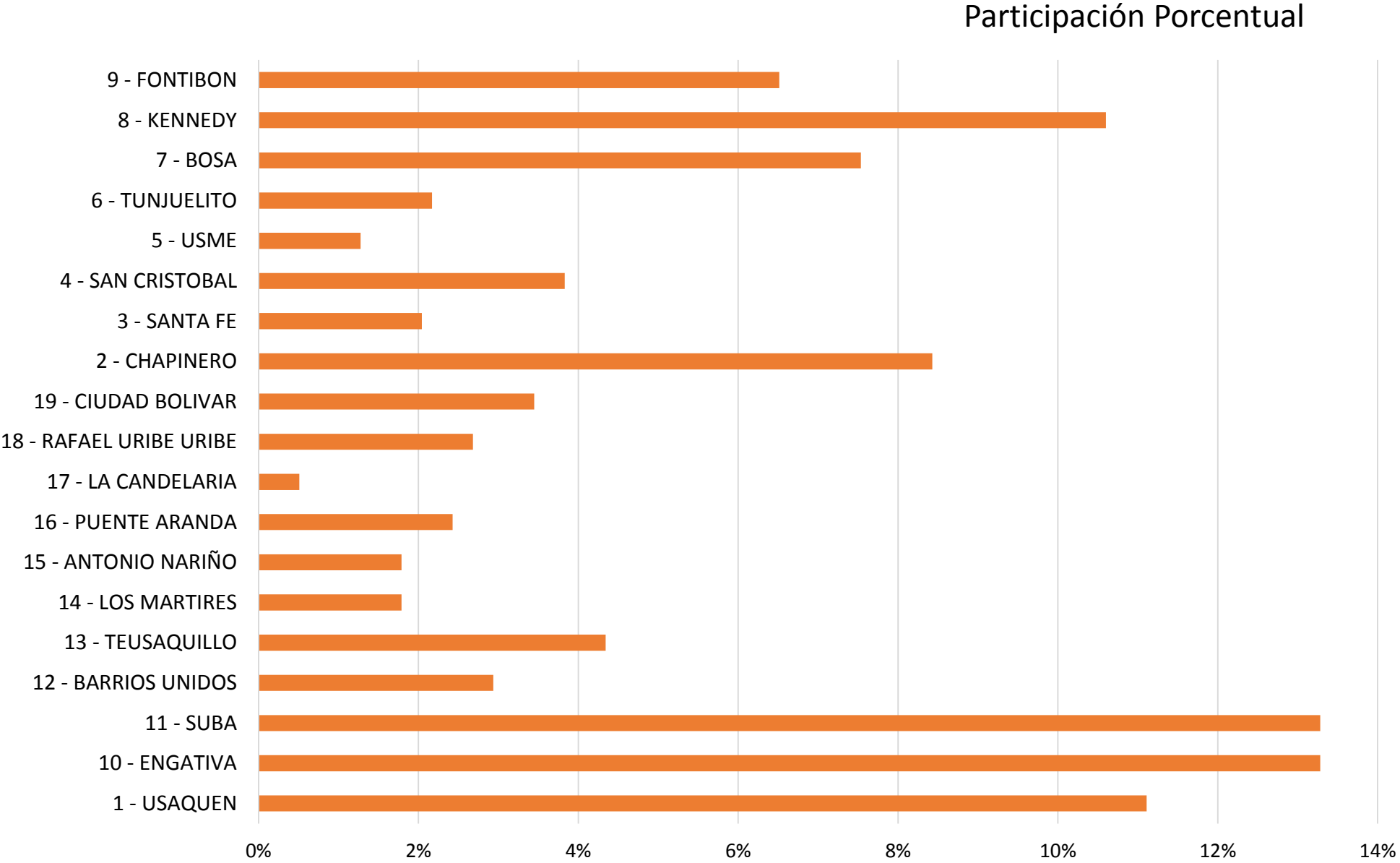
CANALES DE COMUNICACIÓN		
CANAL	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
WEB	1399	46%
TELEFONO	1136	37%
PRESENCIAL	511	17%
ESCRITO	36	1%
TOTAL	3062	100%





# LOCALIDADES CON MAYOR REGISTRO DE REQUERIMIENTOS DURANTE EL MES DE JULIO DE 2015

N° LOCALIDAD	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
1 - USAQUEN	87	11%
10 - ENGATIVA	104	13%
11 - SUBA	104	13%
12 - BARRIOS UNIDOS	23	3%
13 - TEUSAQUILLO	34	4%
14 - LOS MARTIRES	14	2%
15 - ANTONIO NARIÑO	14	2%
16 - PUENTE ARANDA	19	2%
17 - LA CANDELARIA	4	1%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	21	3%
19 - CIUDAD BOLIVAR	27	3%
2 - CHAPINERO	66	8%
3 - SANTA FE	16	2%
4 - SAN CRISTOBAL	30	4%
5 - USME	10	1%
6 - TUNJUELITO	17	2%
7 - BOSA	59	8%
8 - KENNEDY	83	11%
9 - FONTIBON	51	7%
<b>TOTAL</b>	<b>783</b>	<b>100%</b>





# BOLETÍN INFORMATIVO JULIO “NOTAS POSITIVAS”

**BOGOTÁ**  
HUMANANA

**SITP**

**TransMi**

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

VOL. 1, EDICIÓN 6

JULIO 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, allegadas por los diferentes canales de comunicación dispuesto para los ciudadanos.



**MÁS INFORMACIÓN= MEJOR ATENCIÓN**



### Queja Reiterativa

- Excesos de velocidad.



El operador aprende la lección, con relación a exceso de velocidad.



### Acciones de Mejora

- Empresa operadora realiza reentrenamiento con lecciones aprendidas de sus compañeros.

La empresa concesionaria ORGANIZACIÓN SUMA (Ciudad Bolívar) realizó actividades a sus operadores, con la intención de generar un aprendizaje en cada uno de los participantes, respecto al trato y atención que merecen los usuarios.



Estas actividades se realizan con el fin de identificar los errores cometidos y reflexionar a través de las experiencias propias y de sus compañeros, donde se resalta la vulnerabilidad de los pasajeros frente a su mala actitud en la vía.

**@SITPBTA**

**/SITPBTA**

Recuerde usted podrá interponer su queja por medio de las líneas **195** y **018000115510** o por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) [sdqs.bogota.gov.co/sdqs/](http://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/) [www.transmilenio.gov.co](http://www.transmilenio.gov.co) / [www.sito.gov.co](http://www.sito.gov.co) / [www.tuave.com](http://www.tuave.com)

Te invitamos a  
consultar nuestra  
pagina web

<http://www.transmilenio.gov.co>



**TransMi**  
15 años

**2015**  
TransMilenio



**2015**  
**TransMilenio**



**¡Muchas  
Gracias!**

**Tran15Mi**  
años

**TRANSMILENIO  
S.A.**

