

TransMi
15 años

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

AGOSTO 2015

FUENTE: INFORME DISTRITAL SDQS



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

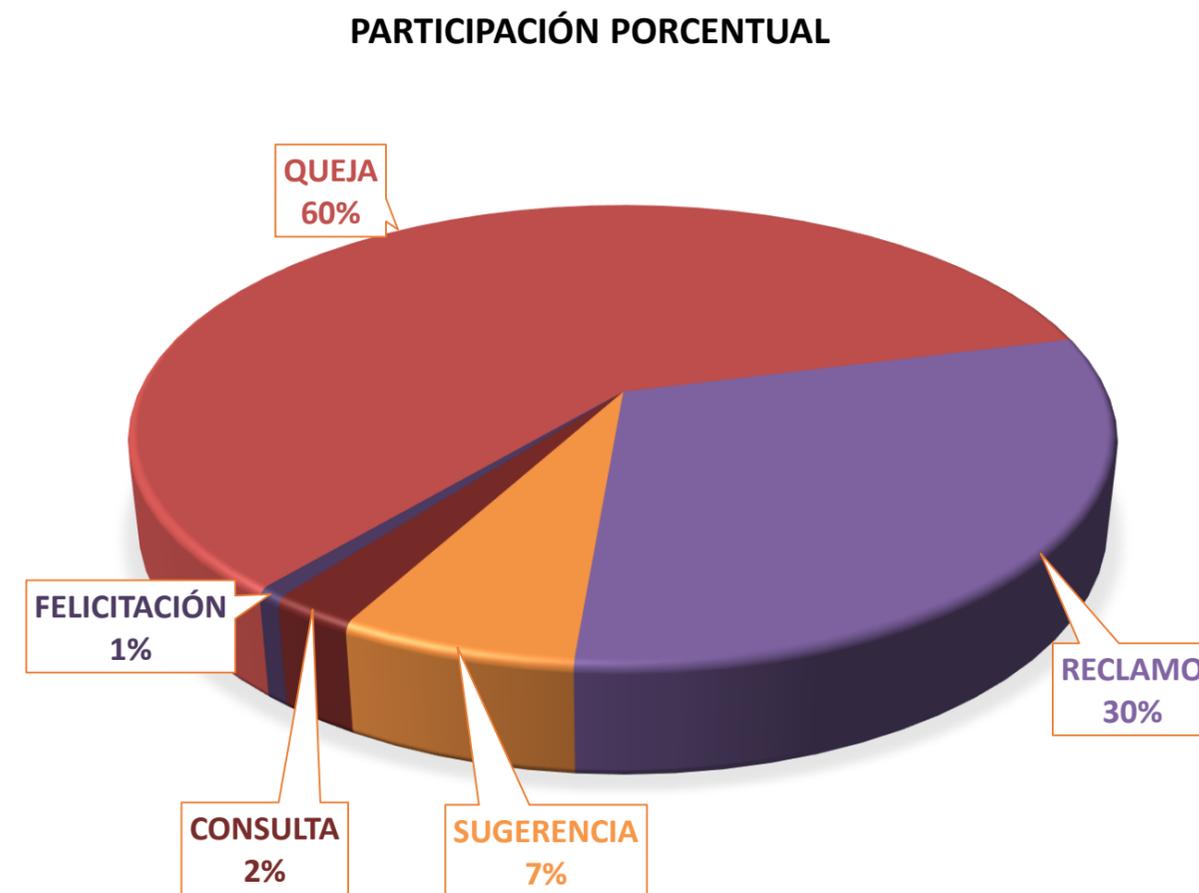
 SITPBTA  @SITPBTA  SITPBTA   @TransMilenio  OFICIALTRANSMILENIO  OFICIALTRANSMILENIO



BOGOTÁ
HUMANANA

CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS DURANTE EL MES DE AGOSTO DE 2015

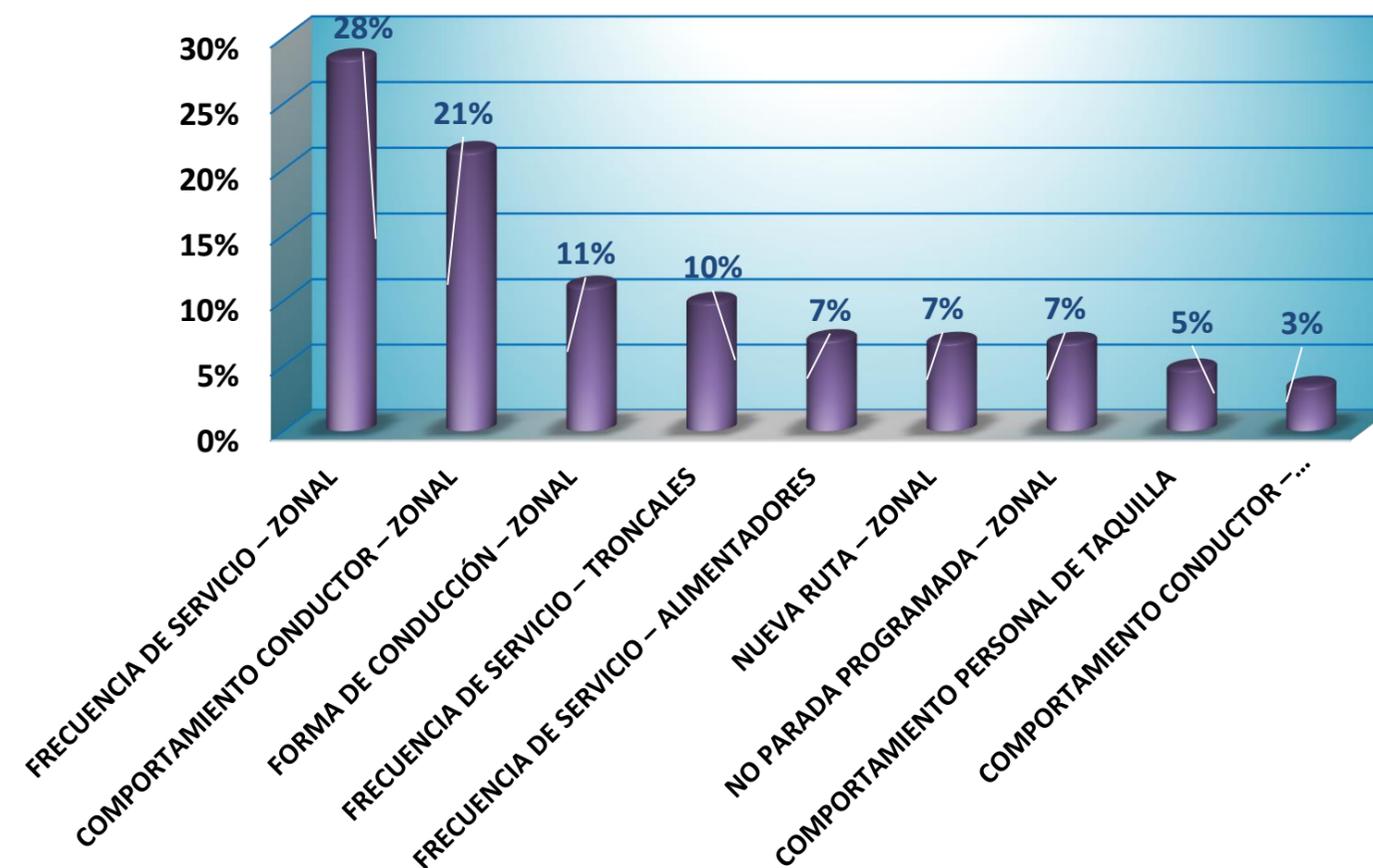
TIPO DE REQUERIMIENTO		
DESCRIPCION	CANTIDAD	PARTICIPACION PORCENTUAL
QUEJA	1366	60%
RECLAMO	691	30%
SUGERENCIA	151	7%
CONSULTA	55	2%
FELICITACIÓN	17	1%
TOTAL	2280	100%



CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS DURANTE EL MES DE AGOSTO DE 2015

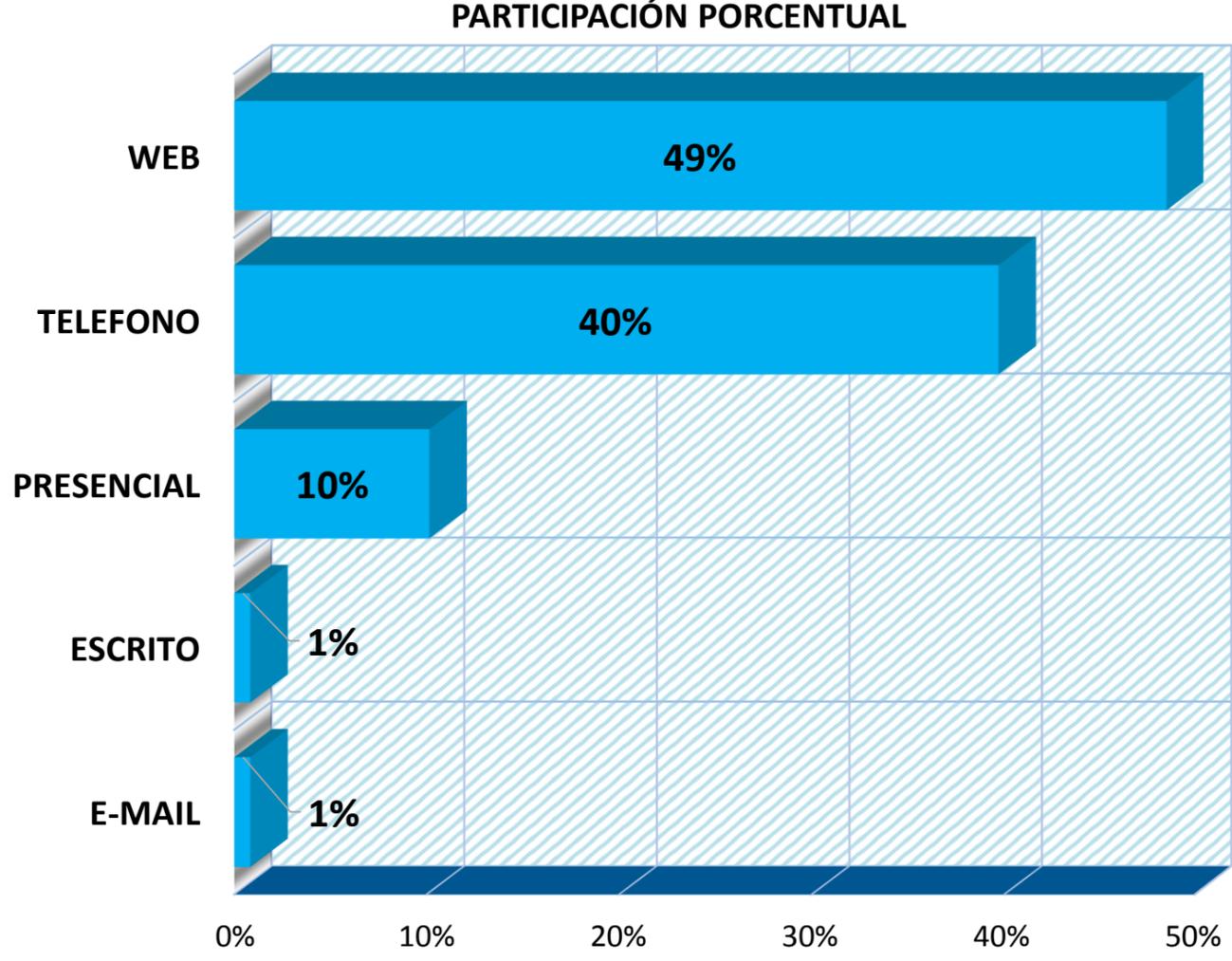
TIPOLOGIAS REITERATIVAS		
DESCRIPCION	CANTIDAD	PARTICIPACION PORCENTUAL
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – ZONAL	278	28%
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	209	21%
FORMA DE CONDUCCIÓN – ZONAL	109	11%
FRECUENCIA DE SERVICIO – TRONCALES	97	10%
FRECUENCIA DE SERVICIO – ALIMENTADORES	69	7%
NUEVA RUTA – ZONAL	67	7%
NO PARADA PROGRAMADA – ZONAL	67	7%
COMPORTAMIENTO PERSONAL DE TAQUILLA	47	5%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – TRONCALES	34	3%

PARTICIPACION PORCENTUAL



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

CANALES DE COMUNICACIÓN		
DESCRIPCION	CANTIDAD	PARTICIPACION PORCENTUAL
E-MAIL	19	1%
ESCRITO	19	1%
PRESENCIAL	231	10%
TELEFONO	905	40%
WEB	1106	49%
TOTAL	2280	100%

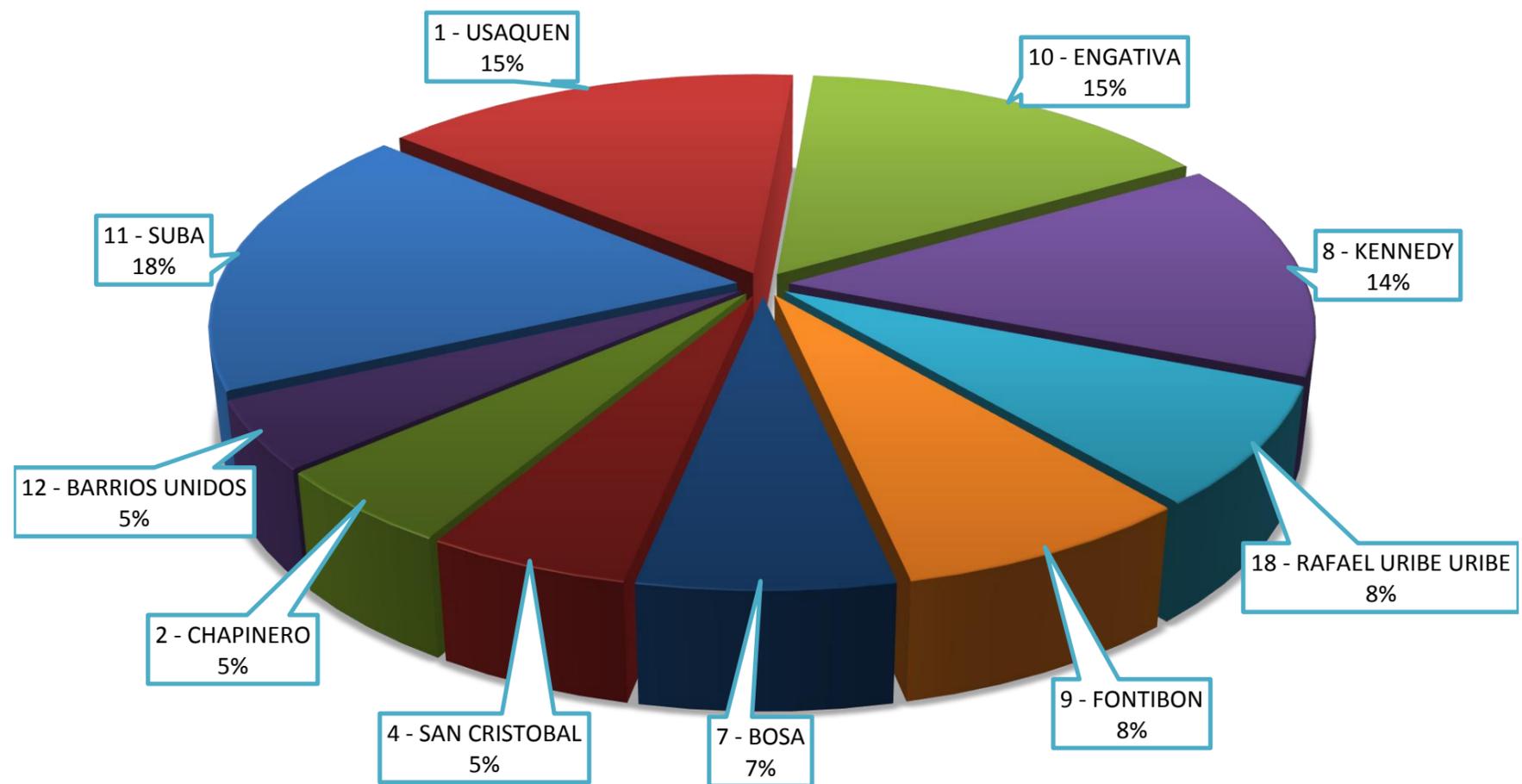




LOCALIDADES CON MAYOR REGISTRO DE REQUERIMIENTOS DURANTE EL MES DE AGOSTO DE 2015

LOCALIDADES CON MAYOR REGISTRO DE REQUERIMIENTOS		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACION PORCENTUAL
11 - SUBA	93	18%
1 - USAQUEN	78	15%
10 - ENGATIVA	78	15%
8 - KENNEDY	74	14%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	40	8%
9 - FONTIBON	40	8%
7 - BOSA	34	7%
4 - SAN CRISTOBAL	27	5%
2 - CHAPINERO	26	5%
12 - BARRIOS UNIDOS	23	4%

LOCALIDADES CON MAYOR REGISTRO DE REQUERIMIENTOS



BOLETÍN INFORMATIVO “NOTAS POSITIVAS”



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | BOGOTÁ HUMANA | SITP | TransMi 15 años

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

VOL. 1, EDICIÓN 7 | AGOSTO 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



CÓMO PRESENTAR TU QUEJA EN TRANSMILENIO

Las 21 empresas operadoras de TRANSMILENIO S.A. efectúan mensualmente planes de mejora frente a las PQRS más reiterativas que afectan la movilidad del usuario en el sistema. Motivo por el cual, **Masivo Capital** empresa concesionaria privada encargada de la zona de Kennedy y Suba Oriental implementó un plan de acción con el fin de hacer partícipes a los operadores que han incurrido en faltas las cuales generan una queja, petición o reclamo. La idea principal de esta empresa es la retroalimentación al operador sobre las buenas prácticas en la vía y así reducir los niveles de accidentalidad.



✓ **Acciones de Mejora**

- Acompañamiento en las rutas con mayor índice de accidentalidad.
- Monitoreo en vía, cuyo objetivo es darle a conocer al operador las fallas en las que incurrió durante su labor.
- Charlas de 30 minutos, donde se trataron temas de seguridad vial y manejo preventivo.



@SITPBTA | Recuerde usted podrá interponer su queja por medio de las líneas **195** y **018000115510** por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) sdqs.bogota.gov.co/sdqs/
/SITPBTA | www.transmilenio.gov.co / www.sitp.gov.co / www.tullave.com

Te invitamos a
consultar nuestra
pagina web

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



TransMi
15 años

2015
TransMilenio

2015
TransMilenio



**¡Muchas
Gracias!**

Tran15**Mi**
años

**TRANSMILENIO
S.A.**

