

**TransMi**  
15 años

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

Diciembre 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



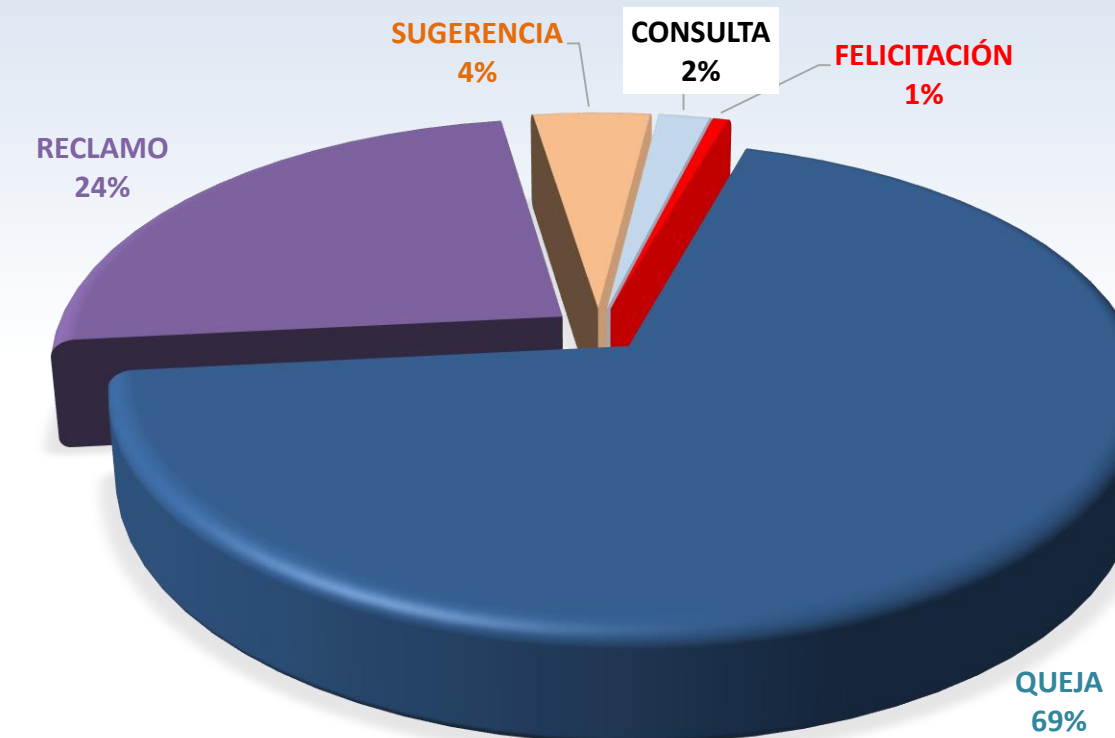
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ**  
HUMANANA



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

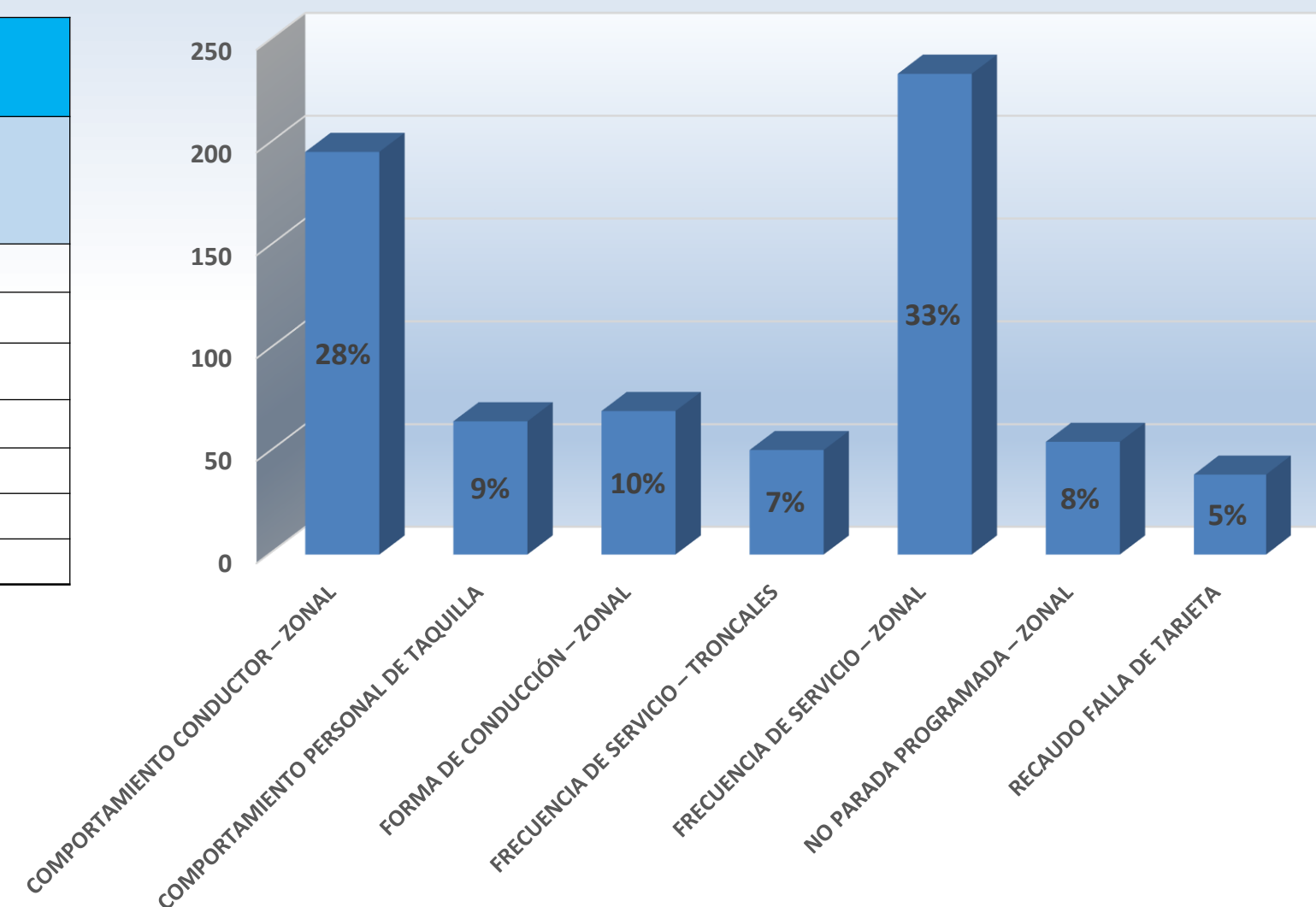
TIPO DE PETICIÓN		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
CONSULTA	34	2%
FELICITACIÓN	10	1%
QUEJA	1211	69%
RECLAMO	425	24%
SUGERENCIA	77	4%
TOTAL	1757	100%





## TEMAS CON MAYOR REQUERIMIENTOS DURANTE EL MES DE DICIEMBRE DE 2015

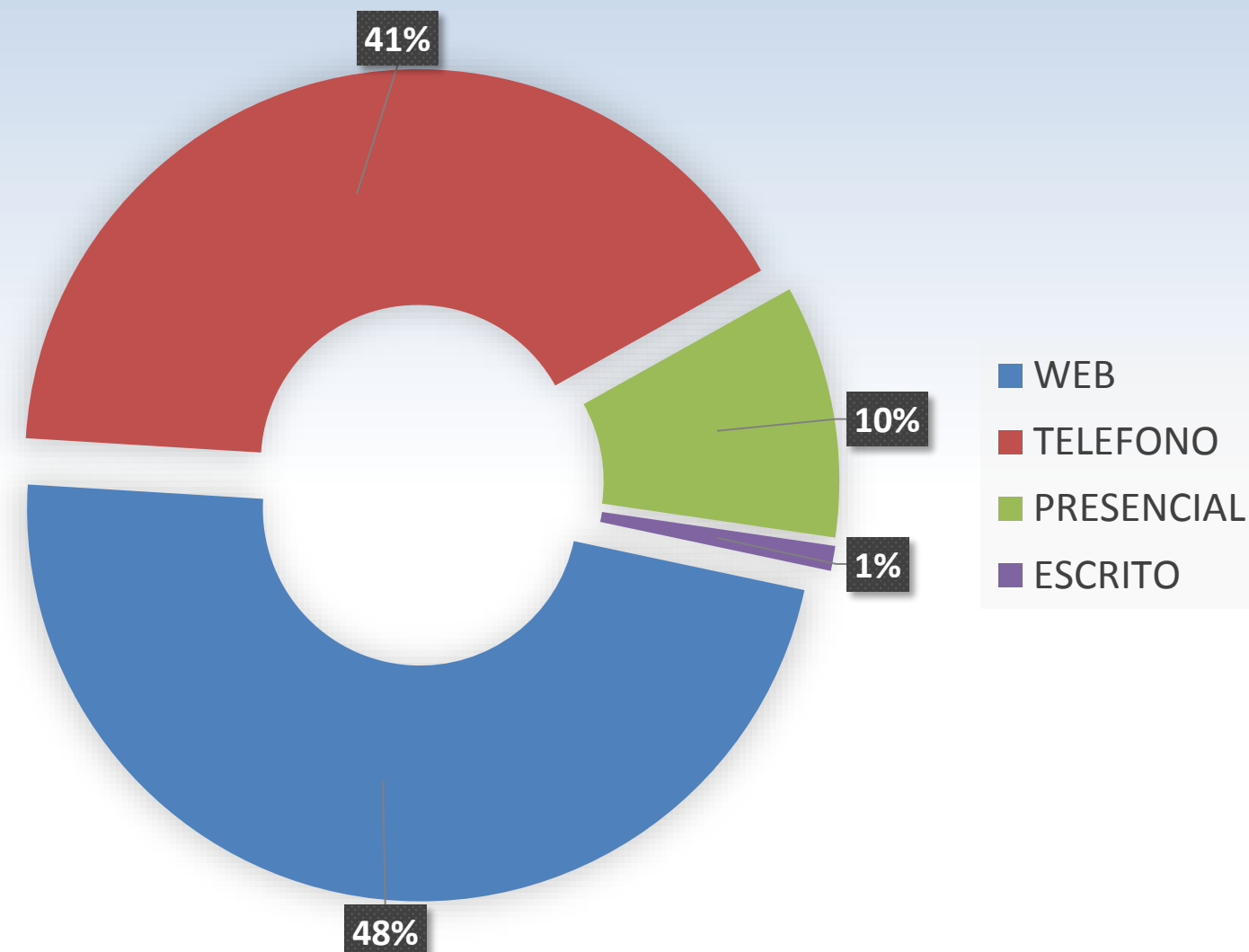
TEMA POR REQUERIMIENTOS		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – ZONAL	196	28%
COMPORTAMIENTO PERSONAL DE TAQUILLA	65	9%
FORMA DE CONDUCCIÓN – ZONAL	70	10%
FRECUENCIA DE SERVICIO – TRONCALES	51	7%
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	234	33%
NO PARADA PROGRAMADA – ZONAL	55	8%
RECAUDO FALLA DE TARJETA	39	5%





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

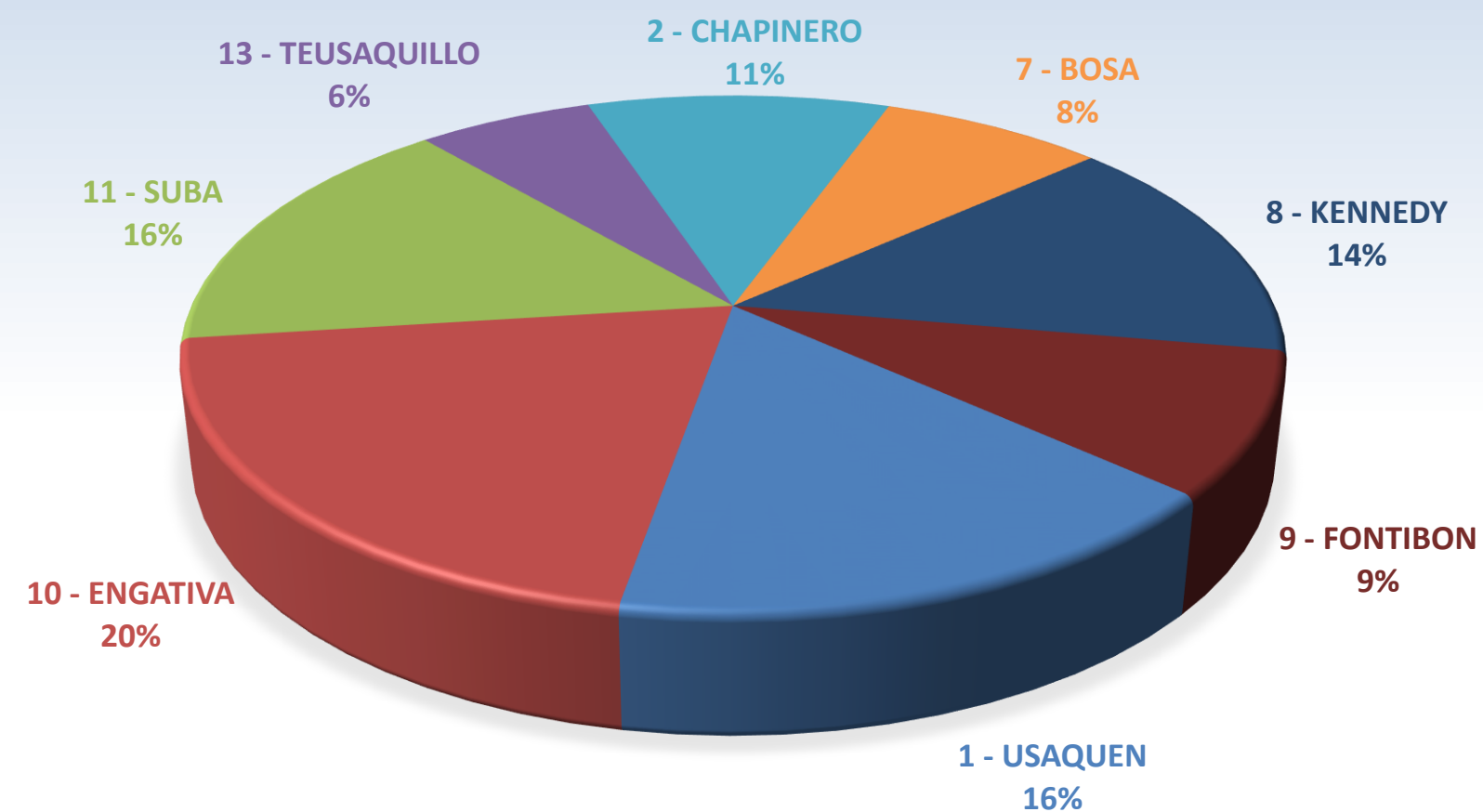
CANALES DE COMUNICACIÓN		
CANAL	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
WEB	837	48%
TELEFONO	719	41%
PRESENCIAL	183	10%
ESCRITO	18	1%
Total general	1757	100%





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

LOCALIDADES CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS		
LOCALIDAD	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
1 - USAQUEN	47	16,1%
10 - ENGATIVA	59	20%
11 - SUBA	46	16%
13 - TEUSAQUILLO	18	6%
2 - CHAPINERO	31	11%
7 - BOSA	23	8%
8 - KENNEDY	42	14%
9 - FONTIBON	26	9%



**2015**  
**TransMilenio**



**¡Muchas  
Gracias!**

**Tran15Mi**  
años

**TRANSMILENIO S.A.**

