



TransMi
15 años

ANALISIS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

SUBGERENCIA DE COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO

Septiembre 2015

*Fuente: Informe Plataforma del Sistema Distrital
de Quejas y Soluciones*



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



SITPBTA

@SITPBTA

SITPBTA



@TransMilenio

OFICIALTRANSMILENIO

OFICIALTRANSMILENIO



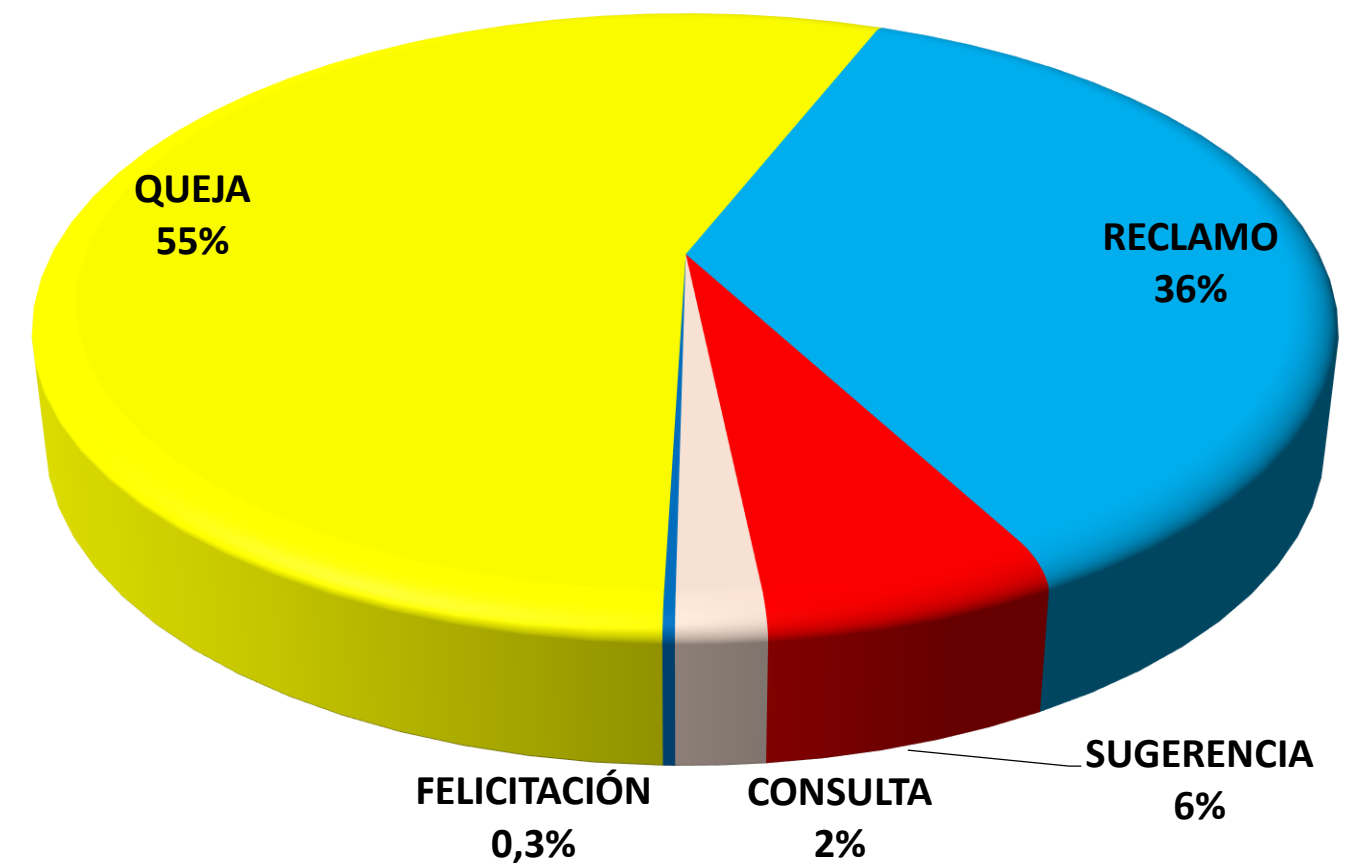
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
HUMANANA



CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS DURANTE EL MES DE SEPTIEMBRE DE 2015

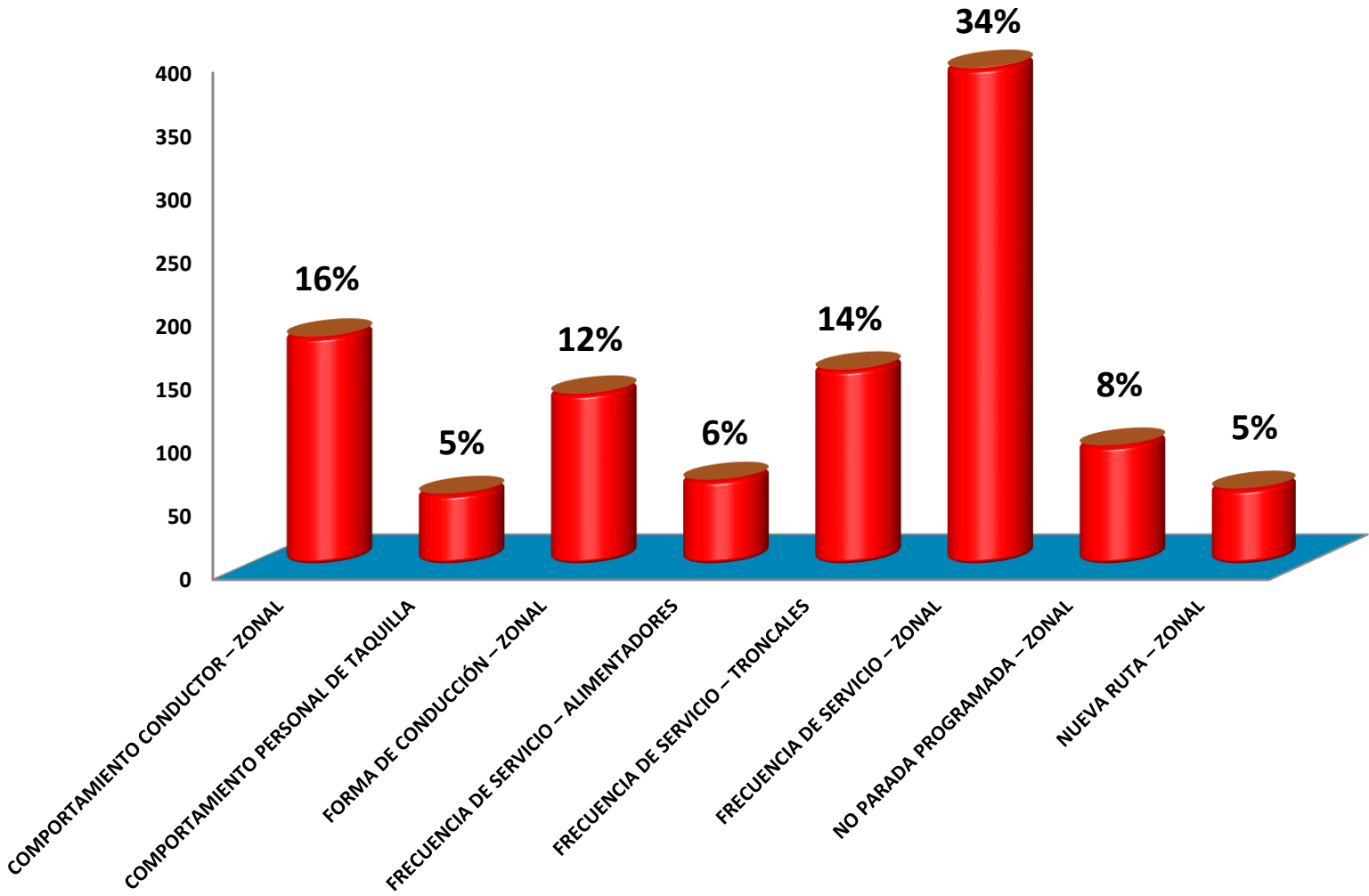
TIPO DE PETICIÓN		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
CONSULTA	52	2%
FELICITACIÓN	7	0,3%
QUEJA	1530	55%
RECLAMO	998	36%
SUGERENCIA	170	6%
TOTAL	2757	100%





TEMAS CON LOS MAYORES REQUERIMIENTOS DURANTE EL MES DE SEPTIEMBRE DE 2015

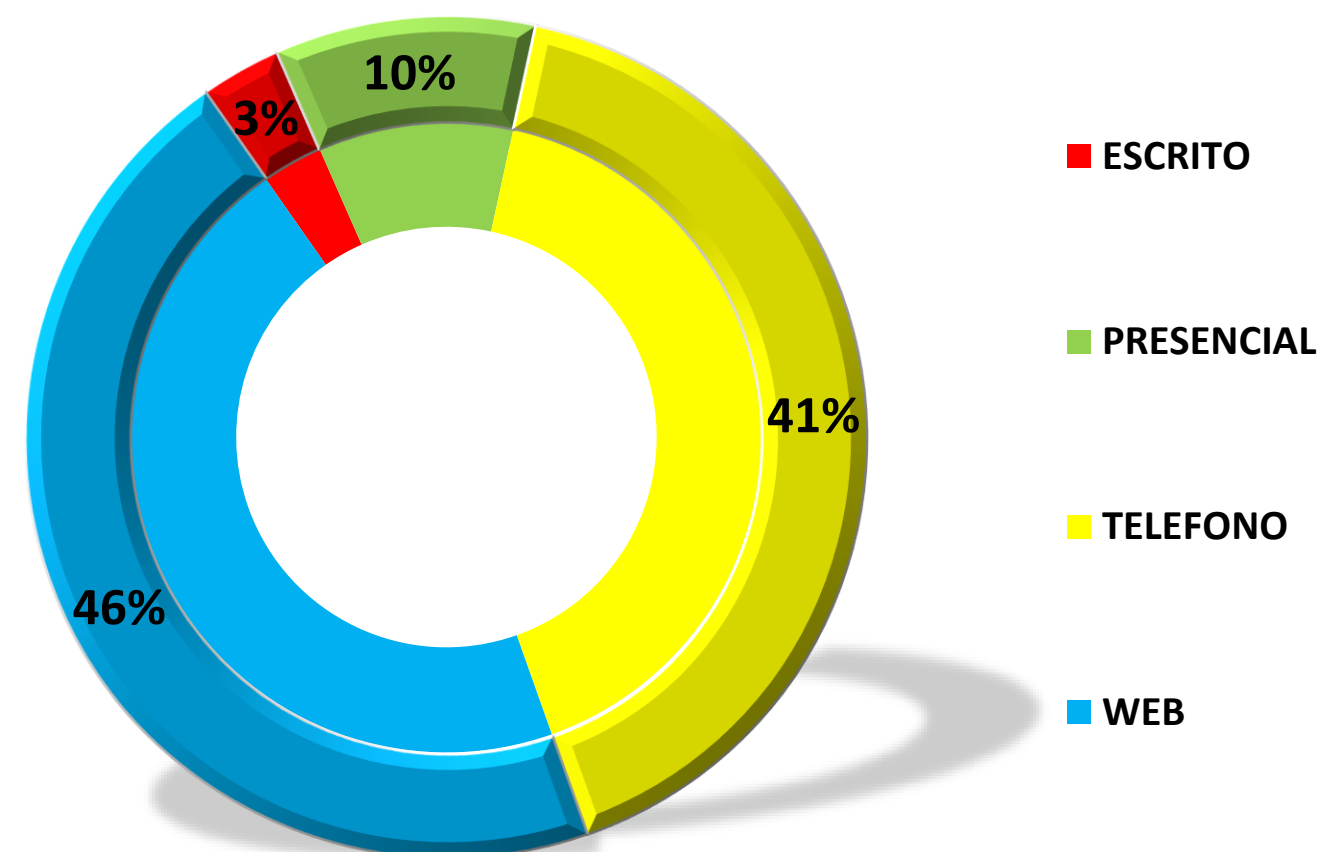
TEMA DE LOS REQUERIMIENTOS		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – ZONAL	181	16%
COMPORTAMIENTO PERSONAL DE TAQUILLA	57	5%
FORMA DE CONDUCCIÓN – ZONAL	136	12%
FRECUENCIA DE SERVICIO – ALIMENTADORES	68	6%
FRECUENCIA DE SERVICIO – TRONCALES	155	14%
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	393	34%
NO PARADA PROGRAMADA – ZONAL	95	8%
NUEVA RUTA – ZONAL	61	5%





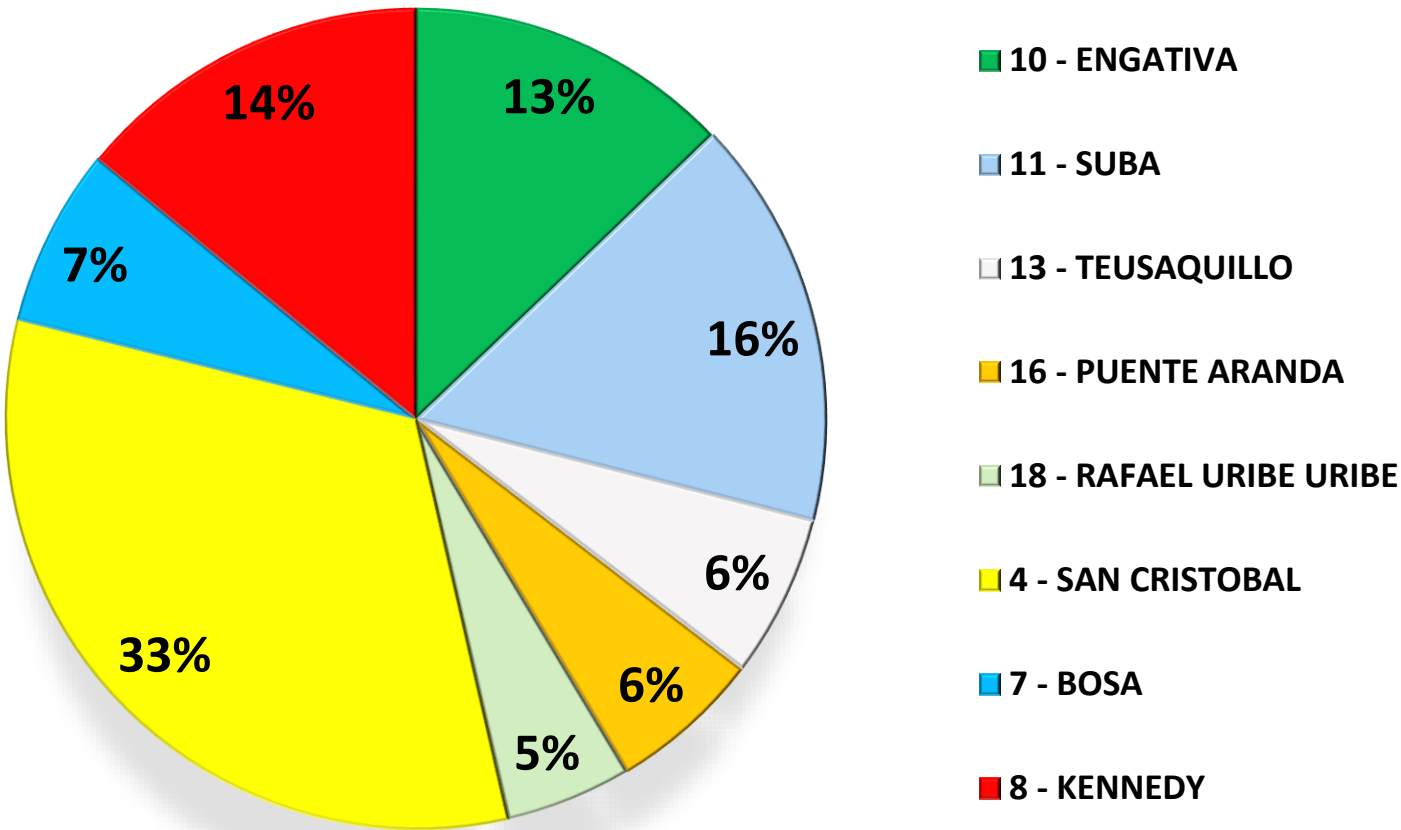
CANALES DE COMUNICACIÓN MAS UTILIZADOS DURANTE EL MES DE SEPTIEMBRE DE 2015

CANALES DE COMUNICACIÓN		
CANAL	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
ESCRITO	86	3%
PRESENCIAL	276	10%
TELEFONO	1135	41%
WEB	1260	46%
TOTAL	2757	100%



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

LOCALIDADES CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS		
LOCALIDAD	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
10 - ENGATIVA	62	13%
11 - SUBA	78	16%
13 - TEUSAQUILLO	31	6%
16 - PUENTE ARANDA	29	6%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	24	5%
4 - SAN CRISTOBAL	157	33%
7 - BOSA	34	7%
8 - KENNEDY	68	14%





BOLETÍN INFORMATIVO “NOTAS POSITIVAS”

**BOGOTÁ**
HUMANANA

**SITP**

**TransMi**

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

VOL. 1, EDICIÓN 8

SEPTIEMBRE 2015

NOTAS POSITIVAS SERVICIO AL CIUDADANO

TRANSMILENIO S.A pone a su conocimiento la forma mas fácil de interponer una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y/o Solicitud de información teniendo en cuenta estos pasos usted podrá describir puntualmente los hechos denunciados.

ES MUY FÁCIL! SIGUE ESTOS PASOS:

1

COMUNICATE CON LAS
LÍNEAS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA
195
018000 - 115510
O UBICA LOS
PUNTOS DE ATENCIÓN EN LOS PORTALES DEL SISTEMA
O INGRESA A
WWW.BOGOTA.GOV.CO/SDQS
LINK:  SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES

2

TEN EN CUENTA LOS SIGUIENTES DATOS PARA PRESENTAR UN REQUERIMIENTO:
SOBRE BUSES TRONCALES, ALIMENTADORES Y ZONALES

- Placa completa y/o número del bus.
- Fecha, hora y lugar del suceso.
- Servicio o ruta prestada.
- Descripción de los hechos ocurridos.

SOBRE PERSONAS QUE LABORAN EN EL SISTEMA

- Fecha y hora de los hechos.
- Lugar o sitio de ocurrencia de los hechos, especificando paradero o plataforma, torniquete o taquilla.
- Número de identificación o nombre de la persona y color del uniforme. (Recuerda que todos los que laboran en el Sistema tienen identificación).
- Descripción de los hechos ocurridos.

 @SITPETA

 /SITPETA

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/ www.transmilenio.gov.co / www.sitp.gov.co / www.tulave.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.**

