

**TransMi**  
15 años

**PQRS MES DE ABRIL 2015**

**SUBGERENCIA DE COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO**

Mayo 2015



[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.

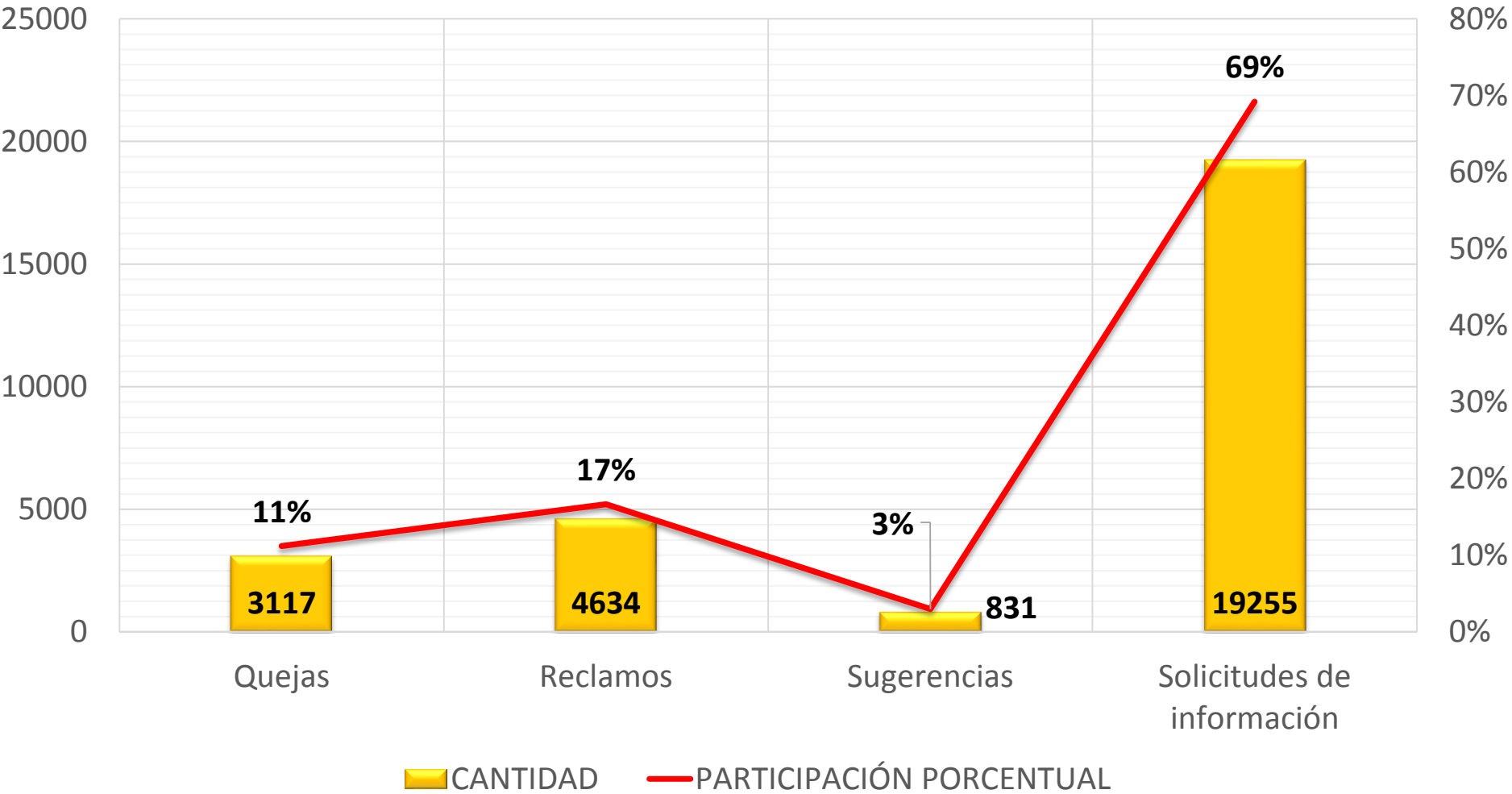
**BOGOTÁ**  
HUMANANA



# CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS – ABRIL 2015

TIPO DE REQUERIMIENTO		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Quejas	3117	11%
Reclamos	4634	17%
Sugerencias	831	3%
Solicitudes de información	19255	69%
<b>TOTAL</b>	<b>27837</b>	<b>100%</b>

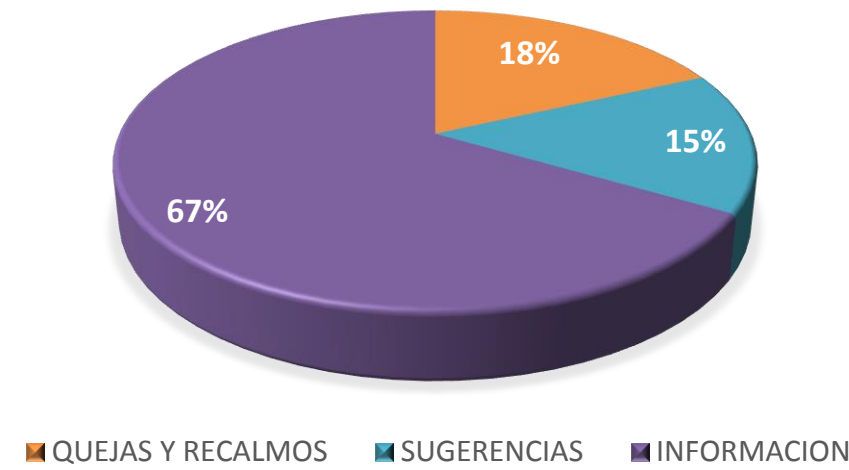
PARTICIPACIÓN POR TIPOLOGÍA



# REQUERIMIENTOS RECIBIDOS – ABRIL 2015

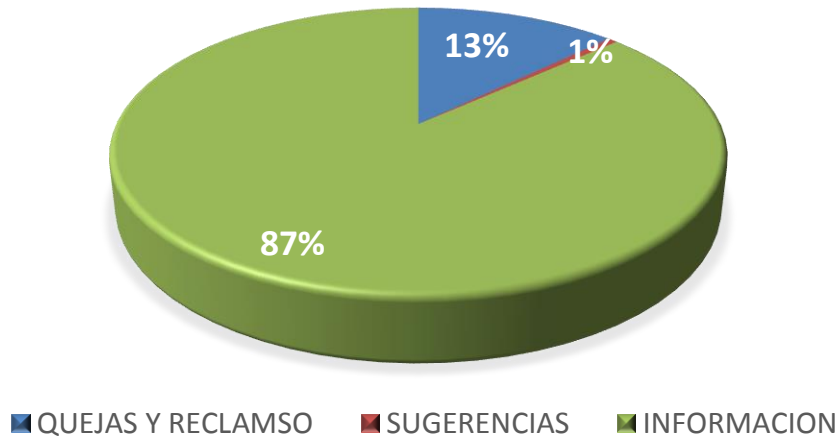
TOTAL TRONCALES	1239	100%
QUEJAS Y RECLAMOS	225	18%
SUGERENCIAS	189	15%
INFORMACIÓN	825	67%

TOTAL TRONCALES



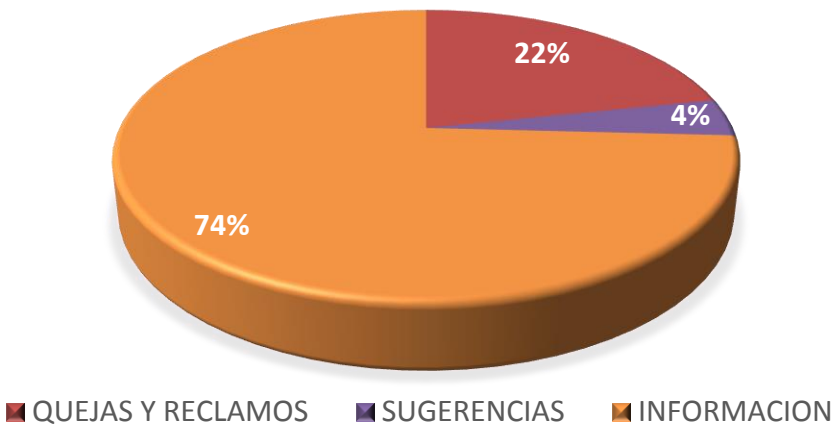
TOTAL RECAUDO	15165	100%
QUEJAS Y RECLAMOS	1.926	13%
SUGERENCIAS	89	1%
INFORMACIÓN	13.150	87%

RECAUDO



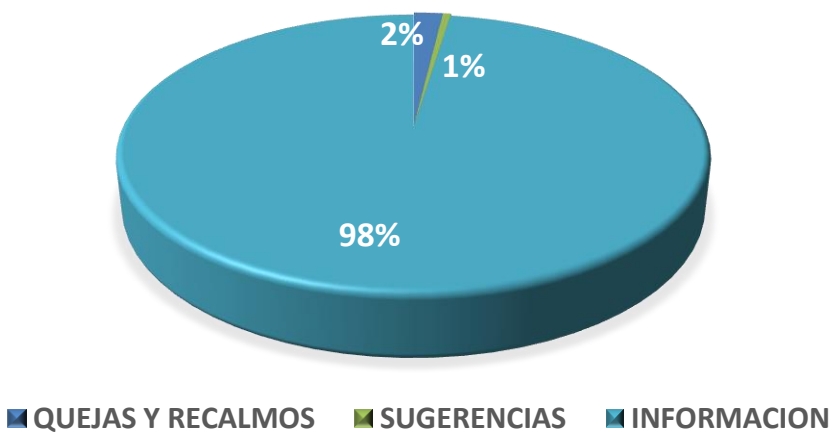
TOTAL ALIMENTADORES	867	100%
QUEJAS Y RECLAMOS	188	22%
SUGERENCIAS	36	4%
INFORMACIÓN	643	74%

SERVICIO ALIMENTADOR



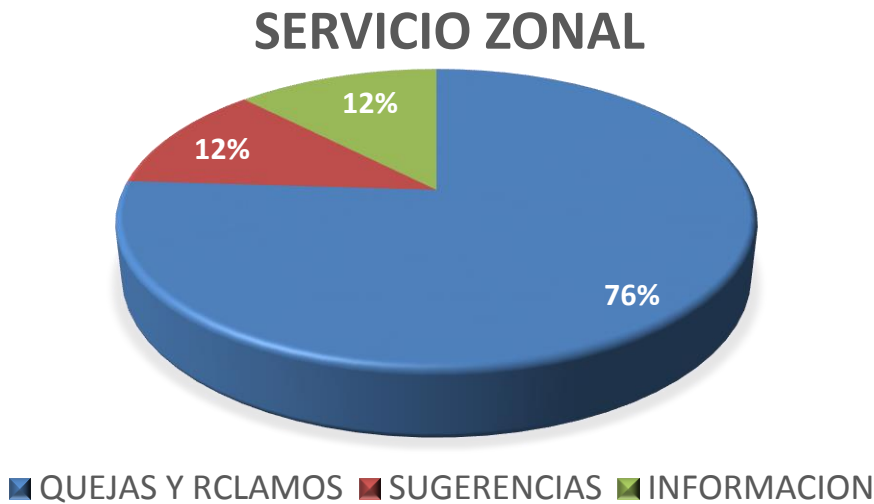
SISTEMA TRANSMILENIO (Estaciones y Portales)	3640	100%
QUEJAS Y RECLAMOS	69	2%
SUGERENCIAS	19	1%
INFORMACIÓN	3.552	98%

SISTEMA TRANSMILENIO

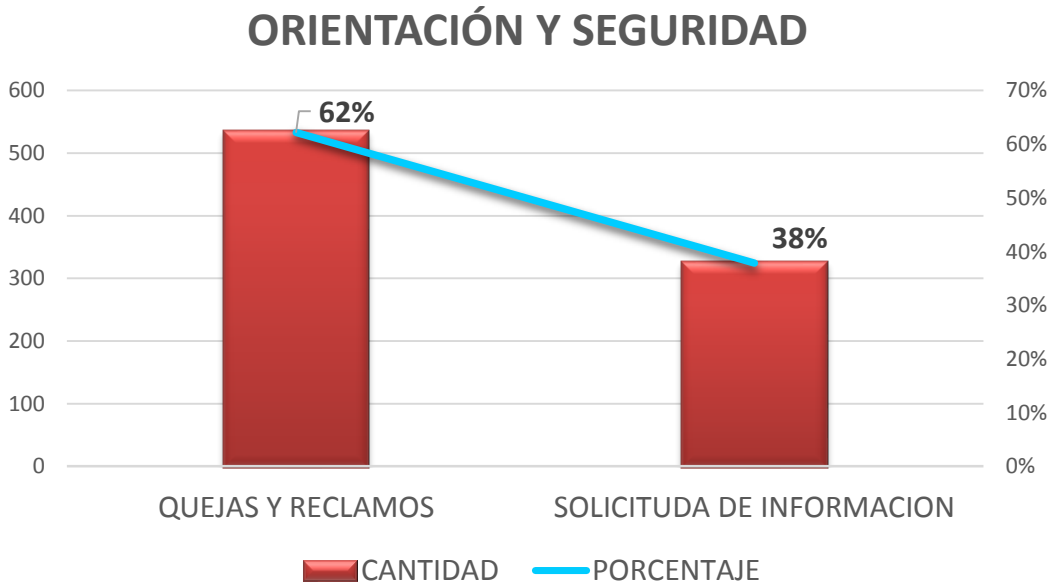


# REQUERIMIENTOS RECIBIDOS – ABRIL 2015

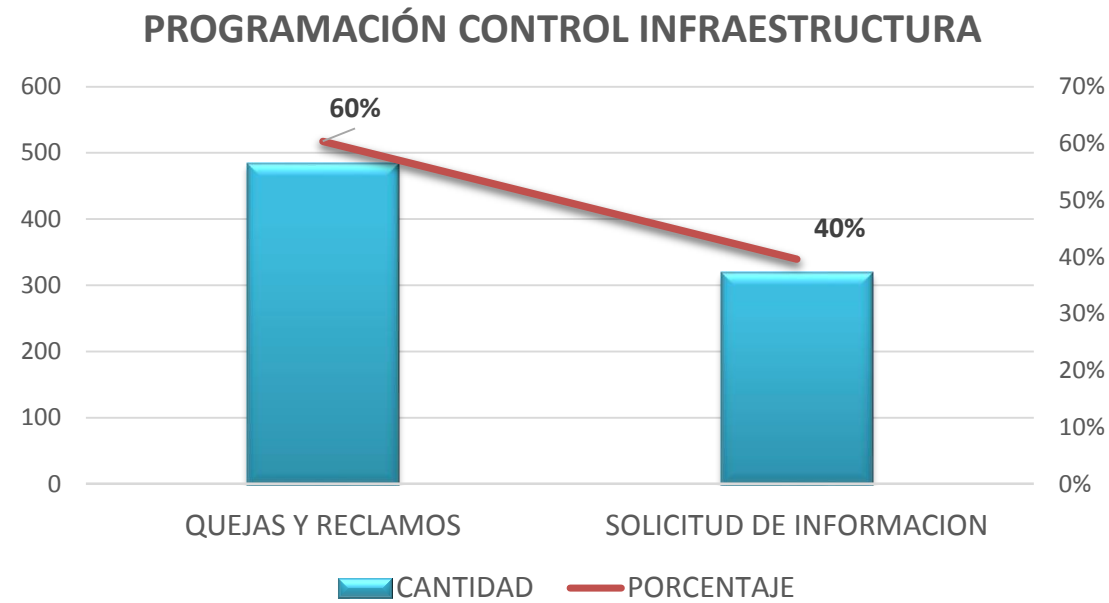
SERVICIO ZONAL	2957	100%
QUEJAS Y RECLAMOS	2.247	76%
SUGERENCIAS	346	12%
INFORMACIÓN	364	12%



ORIENTACION Y SEGURIDAD	859	100%
QUEJAS Y RECLAMOS	534	62%
INFORMACIÓN	325	38%



PROGRAMACION (Troncal y Alimentador) Y CONTROL INFRESTRUCTURA	800	100%
QUEJAS Y RECLAMOS	483	60%
INFORMACIÓN	317	40%



**2015**  
**TransMilenio**



**¡Muchas  
Gracias!**

**Tran15Mi**  
años

**TRANSMILENIO  
S.A.**

