

**TransMi**  
15 años

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

JUNIO 2015

*Fuente: 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](#)

[SITP](#)

[@TransMilenio](#)

[OFICIALTRANSMILENIO](#)

[OFICIALTRANSMILENIO](#)

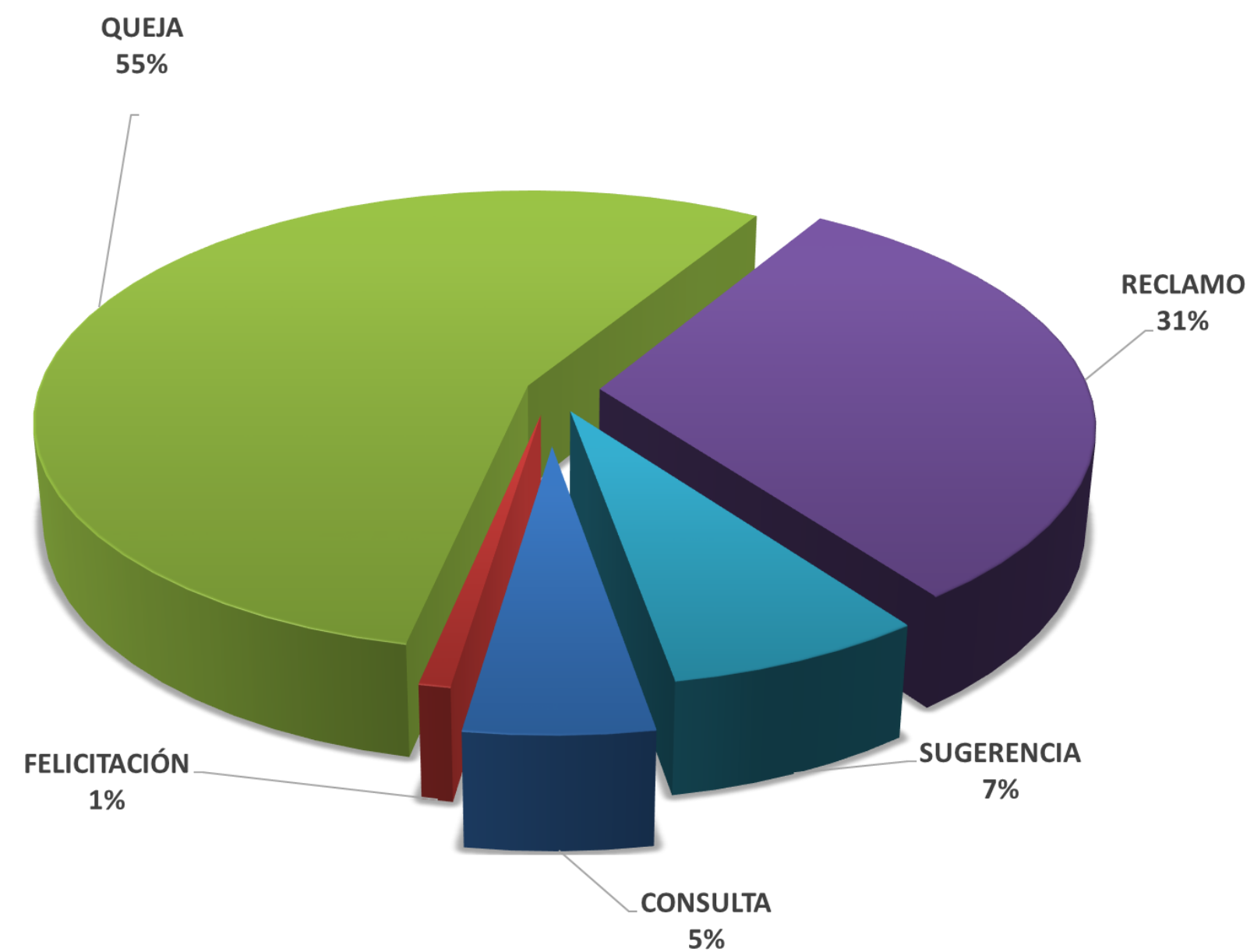


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ**  
HUMANANA

# **TOTAL DE REQUERIMIENTOS INTERPUESTO POR MEDIO DEL SDQS DURANTE EL MES DE JUNIO DE 2015**

TIPO DE PETICIÓN		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
CONSULTA	151	5%
FELICITACIÓN	26	1%
QUEJA	1613	55%
RECLAMO	908	31%
SUGERENCIA	212	7%
CONSULTA	151	5%
FELICITACIÓN	26	1%
TOTAL GENERAL	2910	100%



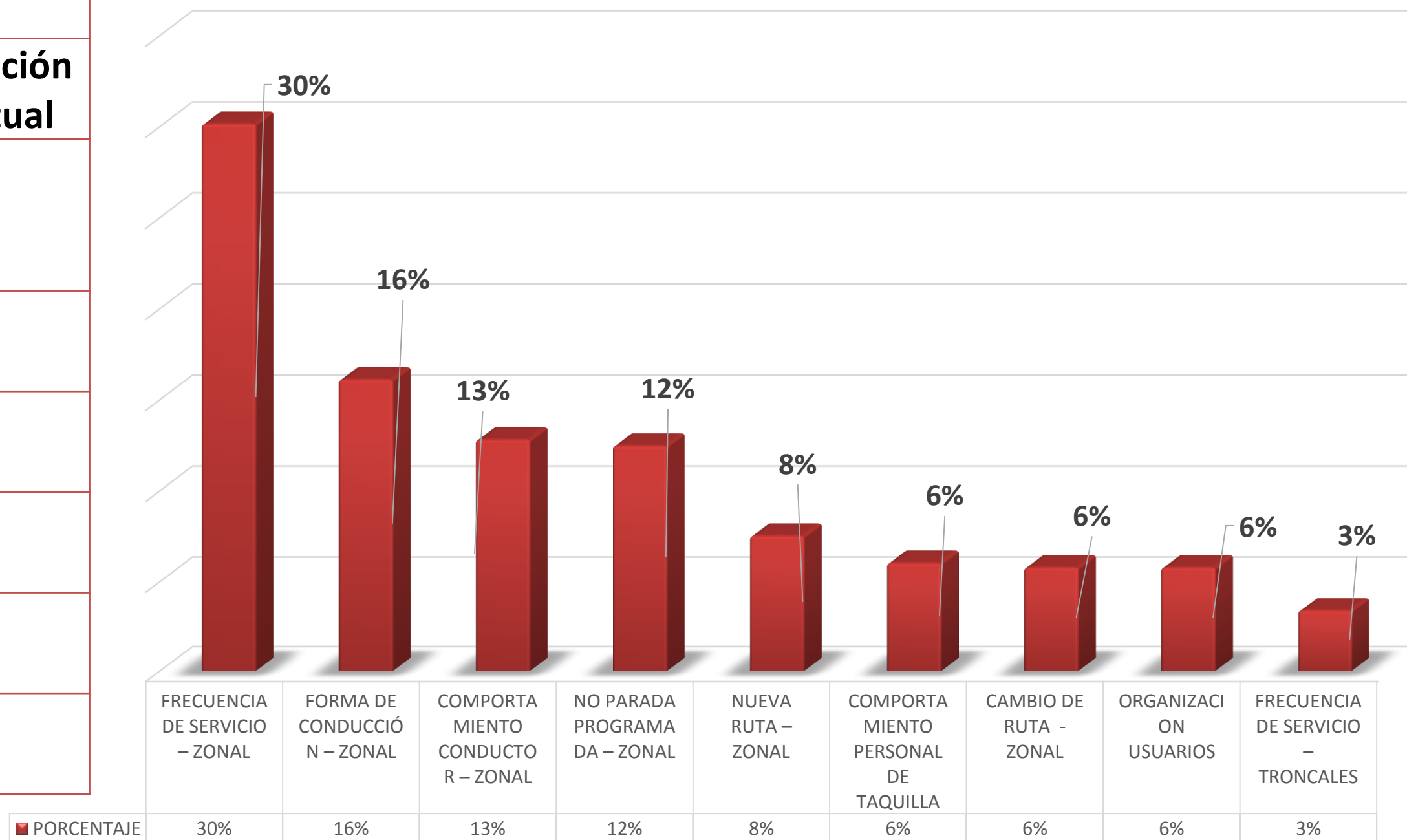
■ CONSULTA
 ■ FELICITACIÓN
 ■ QUEJA
 ■ RECLAMO
 ■ SUGERENCIA





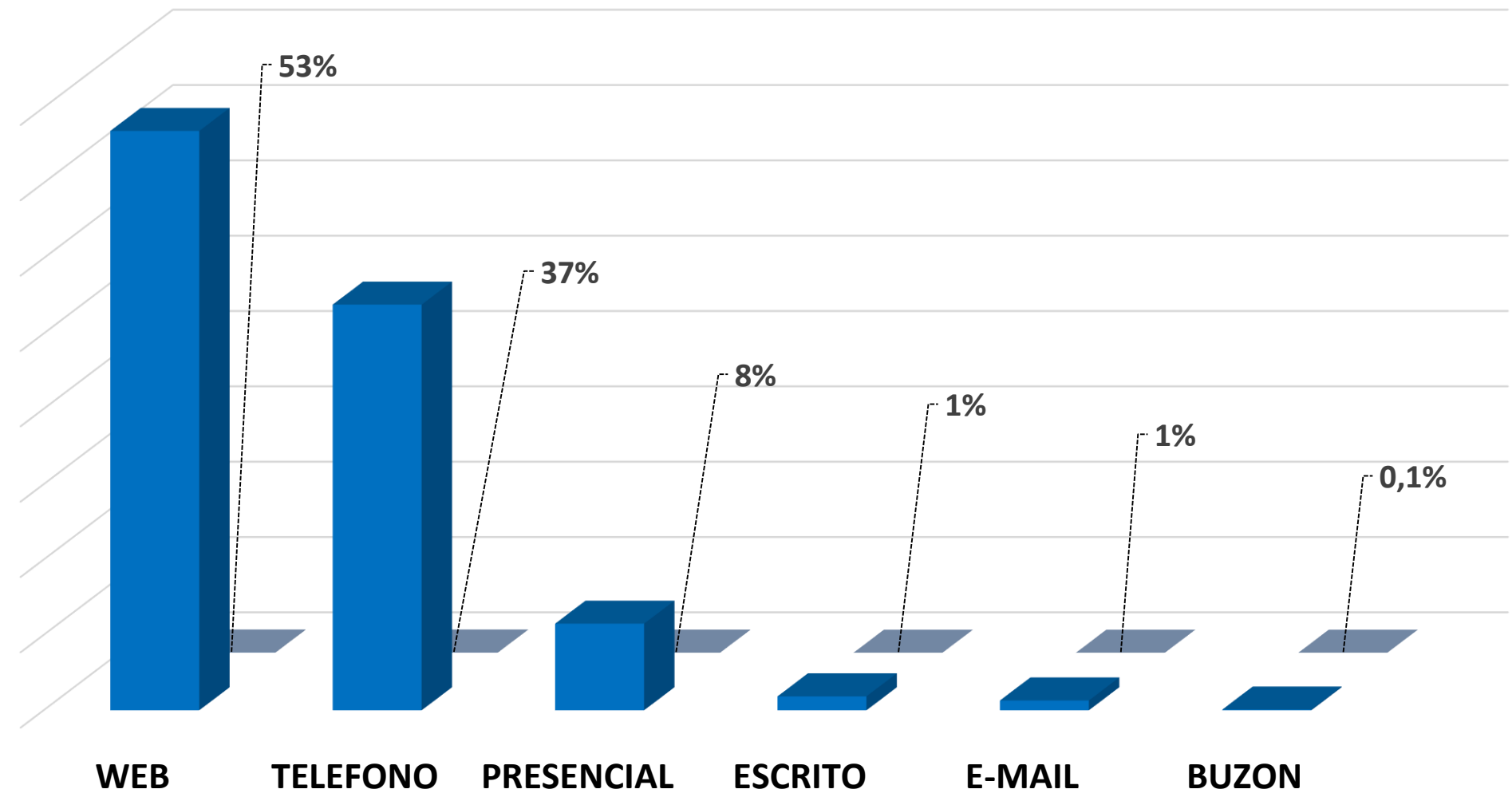
## TIPOLOGIAS MAS REITERATIVAS - JUNIO 2015

TIPOLOGIAS MAS REITERATIVAS		
Tema	Total	Participación porcentual
CAMBIO DE RUTA - ZONAL	70	6%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – ZONAL	155	13%
COMPORTAMIENTO PERSONAL DE TAQUILLA	73	6%
FORMA DE CONDUCCIÓN – ZONAL	195	16%
FRECUENCIA DE SERVICIO – TRONCALES	41	3%
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	365	30%



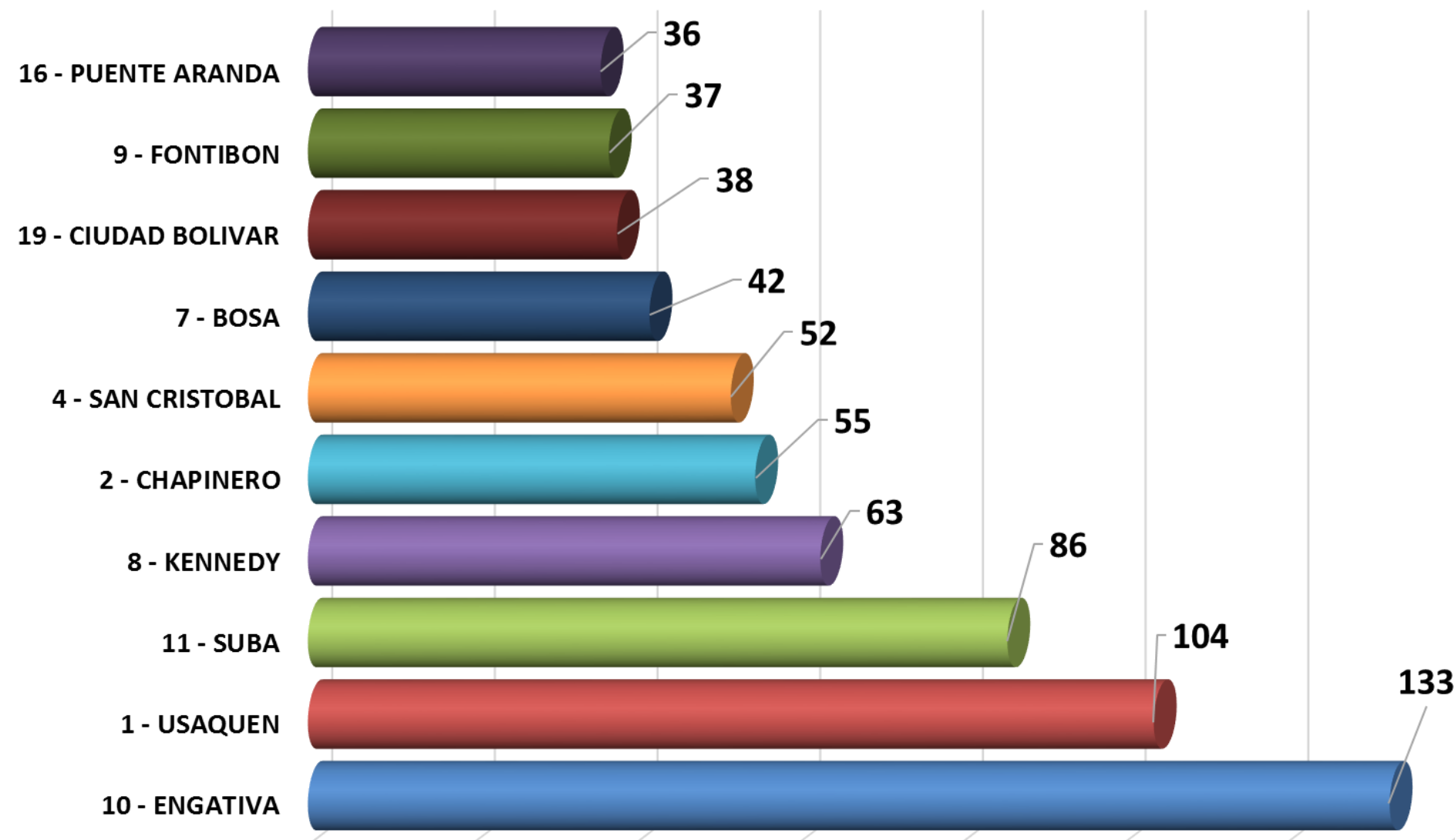
## **CANALES DE COMUNICACIÓN MAS UTILIZADOS – JUNIO DE 2015**

CANALES		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
WEB	1538	53%
TELEFONO	1077	37%
PRESENCIAL	230	8%
ESCRITO	37	1%
E-MAIL	26	1%
BUZON	2	0,1%
<b>Total general</b>	<b>2910</b>	<b>100%</b>



## LOCALIDADES CON MAYOR REGISTRO DE REQUERIMIENTOS – JUNIO 2015

LOCALIDAD	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
1 - USAQUEN	104	16%
10 - ENGATIVA	133	21%
11 - SUBA	86	13%
16 - PUENTE ARANDA	36	6%
19 - CIUDAD BOLIVAR	38	6%
2 - CHAPINERO	55	9%
4 - SAN CRISTOBAL	52	8%
7 - BOSA	42	7%
8 - KENNEDY	63	10%
9 - FONTIBON	37	6%







# BOLETÍN INFORMATIVO “NOTAS POSITIVAS”

**BOGOTÁ**  
HUMANANA

**SITP**

**TransMi**  
15 años

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

VOL. 1, EDICIÓN 5

JUNIO 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.

**Queja Reiterativa**

**Acciones de Mejora**

**Comportamiento Conductor**







**Ruta Pedagógica T12 "Doble vía"**

Esta ruta permite realizar capacitaciones a los operadores sobre el trazado de la ruta señalada y al mismo tiempo invita a la comunidad que toma habitualmente el servicio, presencie las capacitaciones, de esa forma evidencia que estamos trabajando por el bienestar y la mejora del servicio al usuario.

En esta oportunidad la empresa operadora **ORGANIZACIÓN SUMA** aborda el tema del trato a las personas en condición de discapacidad y adultos mayores, ya que la flota de tipología padrón, en su totalidad es accesible a personas en discapacidad motora, además por el incremento en los PQRS en temas relacionados con el comportamiento de los operadores hacia los usuarios en estas condiciones y adultos mayores.

Se realiza la segunda parte de la **Ruta Pedagógica T12 "Doble vía"** con una parada en el Parque Nacional donde se hace una actividad de sensibilización a los operadores y usuarios al tiempo.



 @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/](http://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/) [www.transmilenio.gov.co/](http://www.transmilenio.gov.co/) [www.sitp.gov.co/](http://www.sitp.gov.co/) [www.tullave.com](http://www.tullave.com)



A través de la página web se publica mensualmente información de las acciones de mejora implementadas por TRANSMILENIO S.A. y los concesionarios del Sistema, con el fin de mitigar las situaciones que comentan nuestros usuarios a través de las PQRS.

**TransMi**  
15 años

**2015**  
TransMilenio



**2015**  
**TransMilenio**



**¡Muchas  
Gracias!**

**Tran15Mi**  
años

**TRANSMILENIO  
S.A.**

