

**TransMi**  
15 años

# ANALISIS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

SUBGERENCIA DE COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO

Noviembre 2015

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



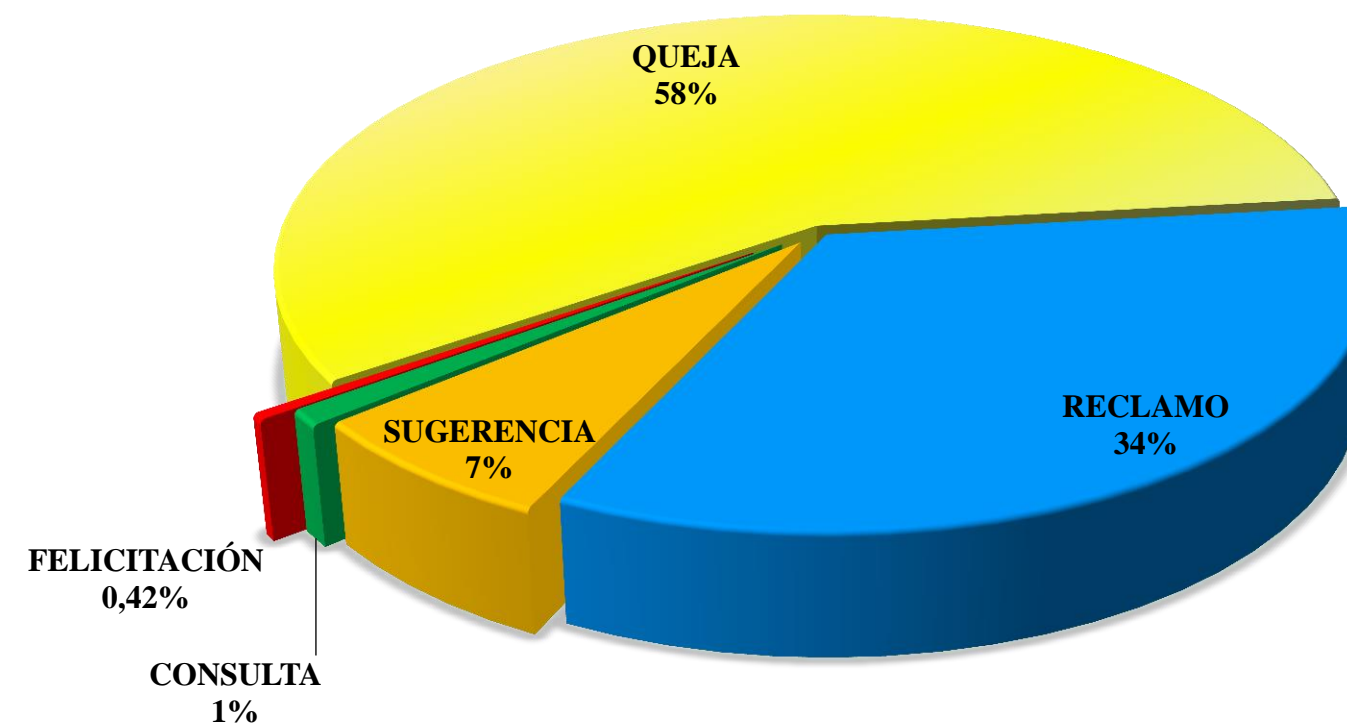
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ**  
HUMANANA



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

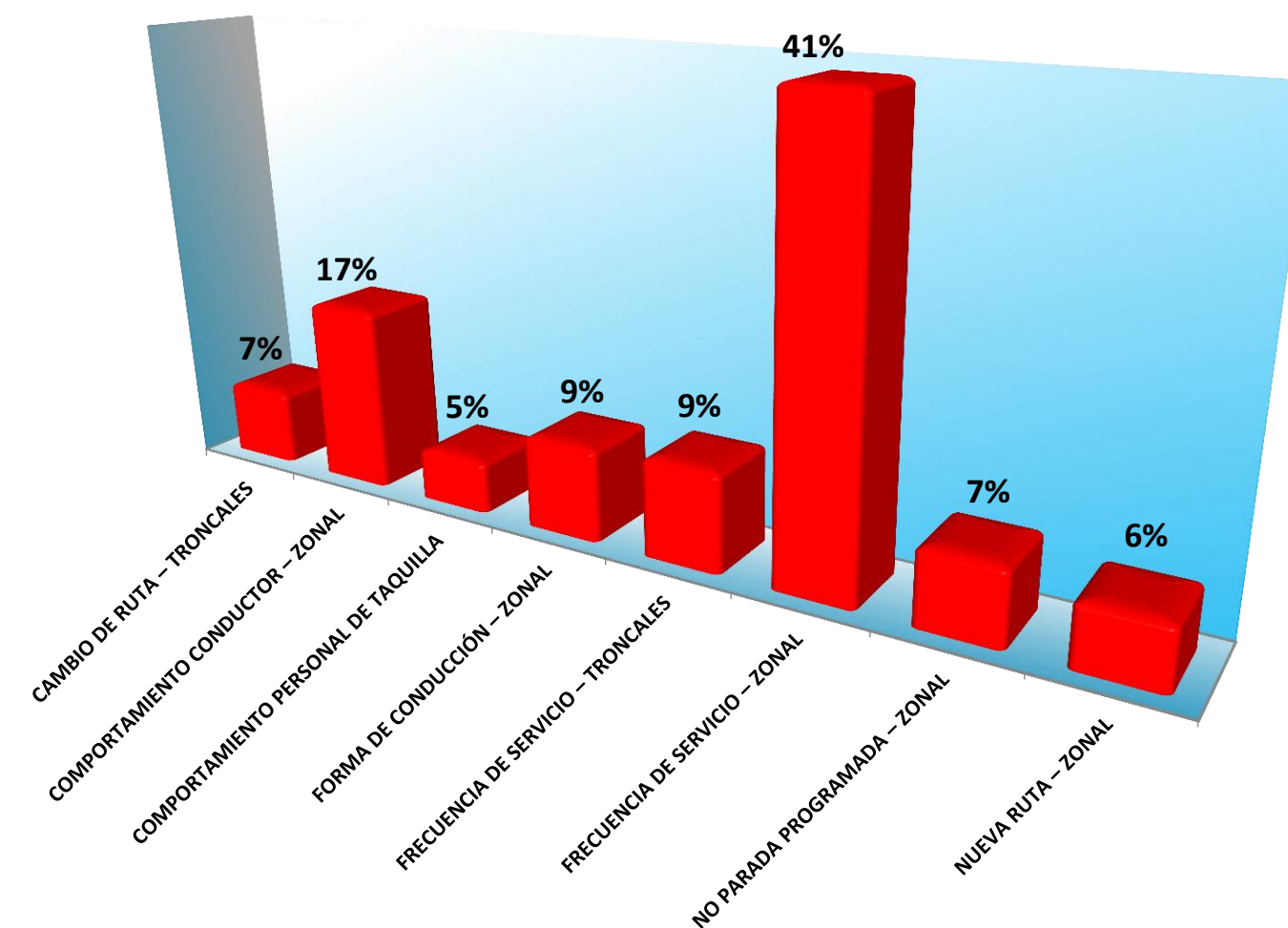
TIPO DE PETICIÓN		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
CONSULTA	26	1%
FELICITACIÓN	11	0,42%
QUEJA	1506	58%
RECLAMO	879	34%
SUGERENCIA	180	7%
<b>TOTAL</b>	<b>2602</b>	<b>100%</b>





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

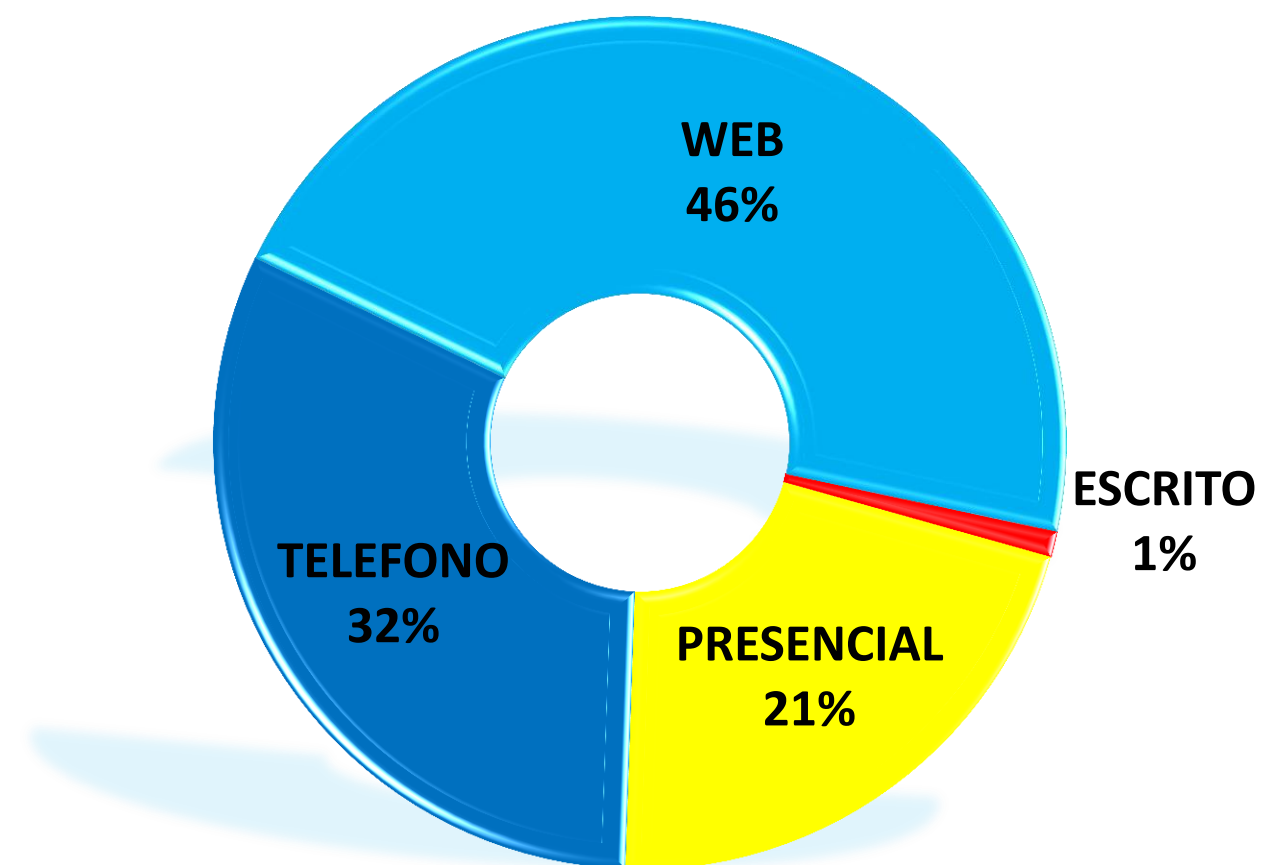
TEMA POR REQUERIMIENTOS		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
CAMBIO DE RUTA – TRONCALES	85	7%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – ZONAL	205	17%
COMPORTAMIENTO PERSONAL DE TAQUILLA	60	5%
FORMA DE CONDUCCIÓN – ZONAL	104	9%
FRECUENCIA DE SERVICIO – TRONCALES	110	9%
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	489	41%
NO PARADA PROGRAMADA – ZONAL	84	7%
NUEVA RUTA – ZONAL	69	6%





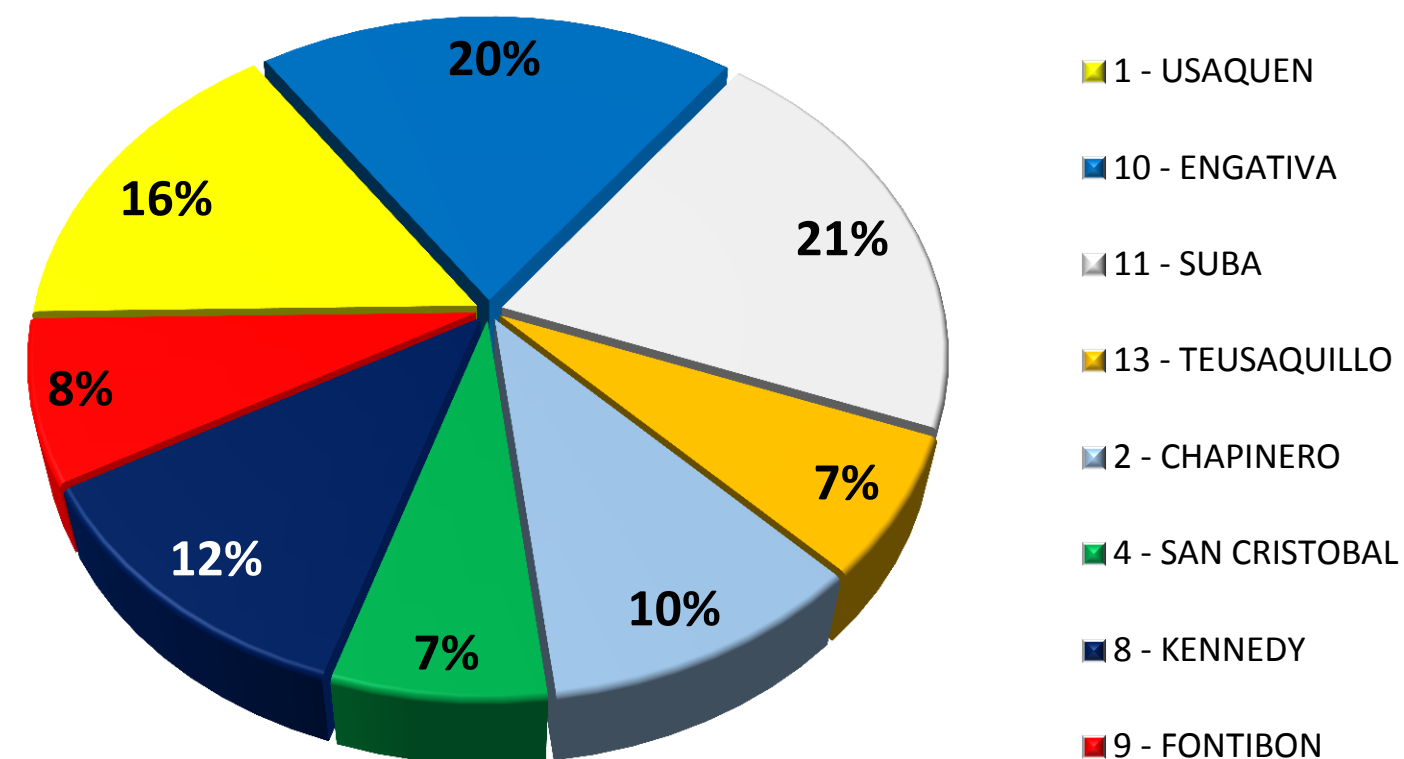
## CANALES DE COMUNICACIÓN MAS UTILIZADOS DURANTE EL MES DE NOVIEMBRE DE 2015

CANALES DE COMUNICACIÓN		
CANAL	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
ESCRITO	26	1%
PRESENCIAL	552	21%
TELEFONO	822	32%
WEB	1202	46%
<b>TOTAL</b>	<b>2602</b>	<b>100%</b>



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

LOCALIDADES CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS		
LOCALIDAD	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
1 - USAQUEN	78	16%
10 - ENGATIVA	98	20%
11 - SUBA	102	21%
13 - TEUSAQUILLO	34	7%
2 - CHAPINERO	52	10%
4 - SAN CRISTOBAL	34	7%
8 - KENNEDY	59	12%
9 - FONTIBON	39	8%





# BOLETÍN INFORMATIVO “NOTAS POSITIVAS”

**BOGOTÁ**  
HUMANANA

**SITP**

**TransMi**  
GRUPO

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

VOL. 1, EDICIÓN 10

NOVIEMBRE 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

☐ CAUSA ➔ **Comportamiento Conductor:**

Usuarios manifiestan mal trato por parte de los operadores cuando interactúan con ellos.



### Acciones de Mejora

La empresa operadora Organización SUMA realizó una “Brigada de comportamiento” con el objetivo de sensibilizarlos en la importancia de trabajar con excelencia, puntualidad, honestidad, presentación personal adecuada y buen trato al usuario, por medio de la “vacunación” y “refuerzos”.



 @SITPMTA

 /SITPMTA

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)

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.**

