

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

 SITPBTA  @SITPBTA  SITPBTA   @TransMilenio  OFICIALTRANSMILENIO  OFICIALTRANSMILENIO



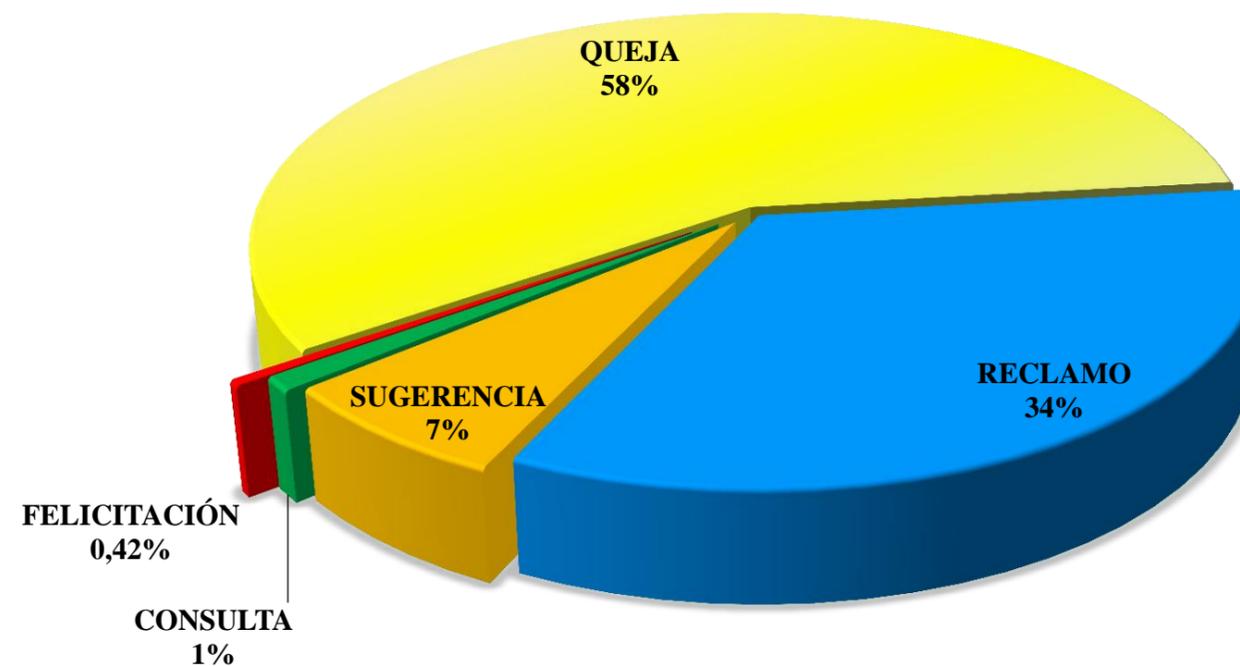
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
HU[♥]MANA



CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS DURANTE EL MES DE NOVIEMBRE DE 2015

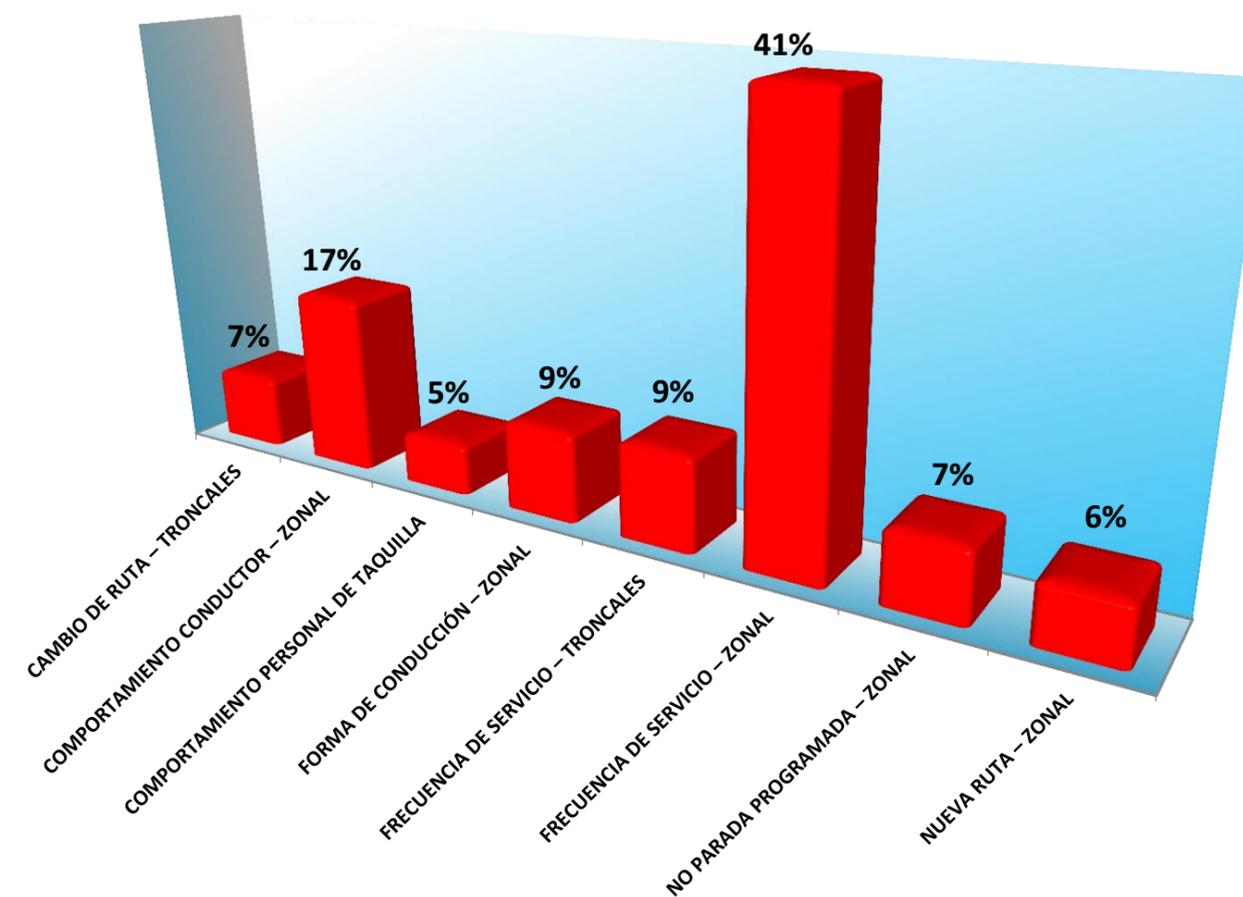
TIPO DE PETICIÓN		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
CONSULTA	26	1%
FELICITACIÓN	11	0,42%
QUEJA	1506	58%
RECLAMO	879	34%
SUGERENCIA	180	7%
TOTAL	2602	100%





TEMAS CON MAYOR REQUERIMIENTOS DURANTE EL MES DE NOVIEMBRE DE 2015

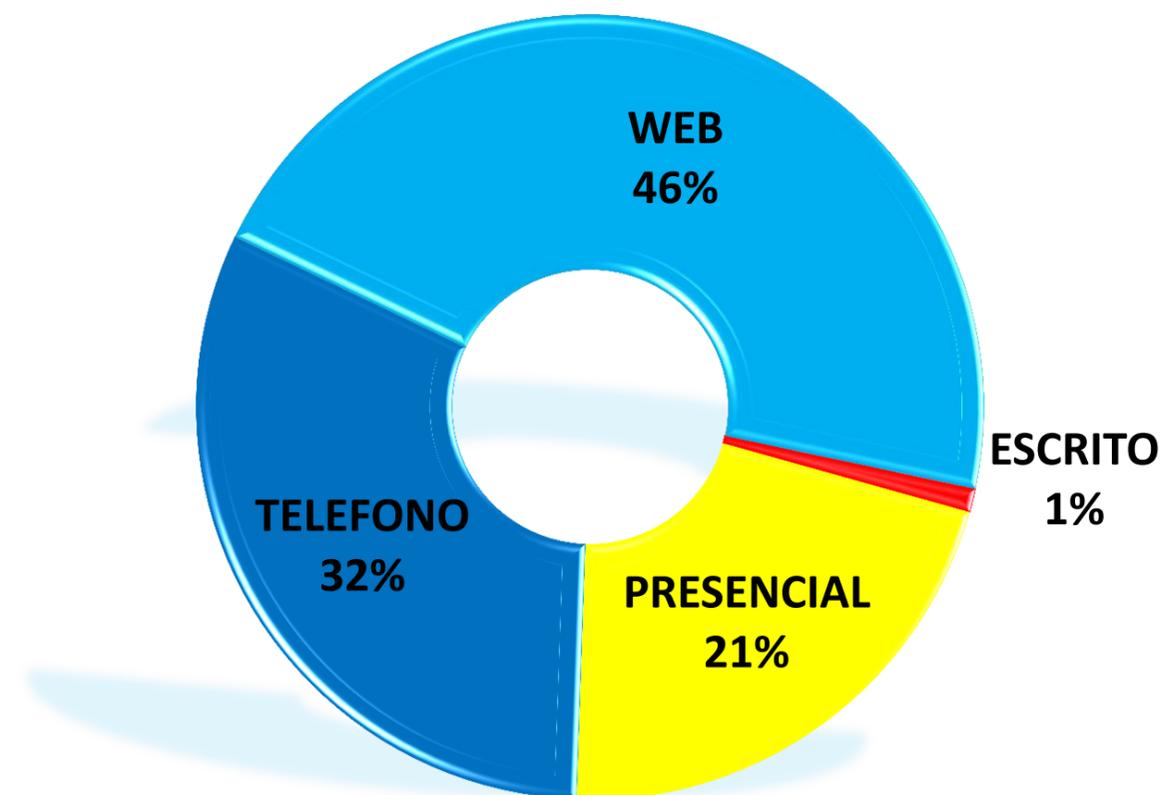
TEMA POR REQUERIMIENTOS		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
CAMBIO DE RUTA – TRONCALES	85	7%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – ZONAL	205	17%
COMPORTAMIENTO PERSONAL DE TAQUILLA	60	5%
FORMA DE CONDUCCIÓN – ZONAL	104	9%
FRECUENCIA DE SERVICIO – TRONCALES	110	9%
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	489	41%
NO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





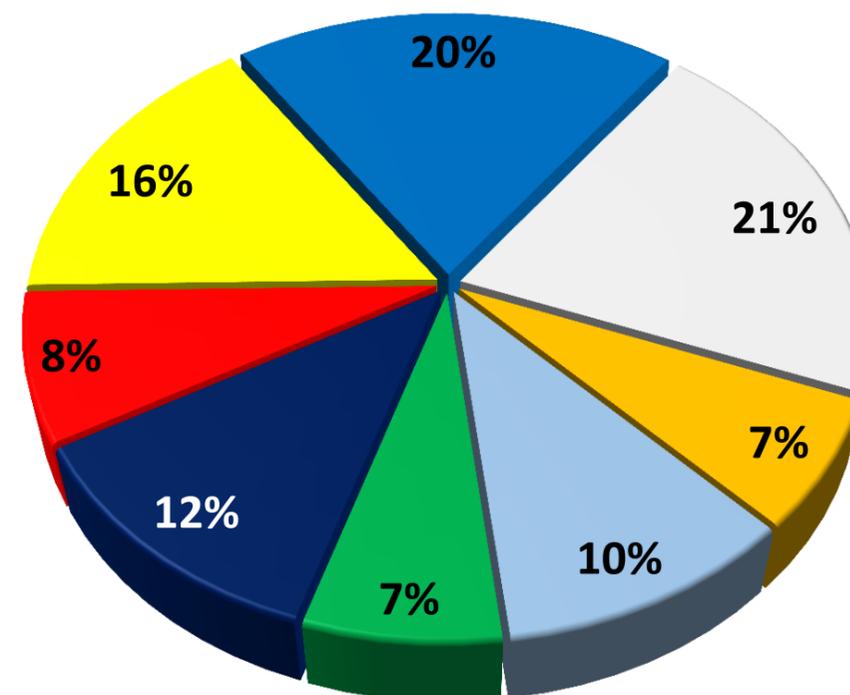
CANALES DE COMUNICACIÓN MAS UTILIZADOS DURANTE EL MES DE NOVIEMBRE DE 2015

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



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%



- 1 - USAQUEN
- 10 - ENGATIVA
- 11 - SUBA
- 13 - TEUSAQUILLO
- 2 - CHAPINERO
- 4 - SAN CRISTOBAL
- 8 - KENNEDY
- 9 - FONTIBON



BOLETÍN INFORMATIVO “NOTAS POSITIVAS”

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. **BOGOTÁ HUMANA** **SITP TransMi**

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

VOL. I, EDICIÓN 10 NOVEMBRE 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 dispuestos 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 | 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.tullave.com
 /SITPMTA

Te invitamos a
consultar nuestra
pagina web
<http://www.transmilenio.gov.co>



2015
TransMilenio



**¡Muchas
Gracias!**

Tran15Mi
años

**TRANSMILENIO
S.A.**

