PQRS MES DE JUNIO 2015

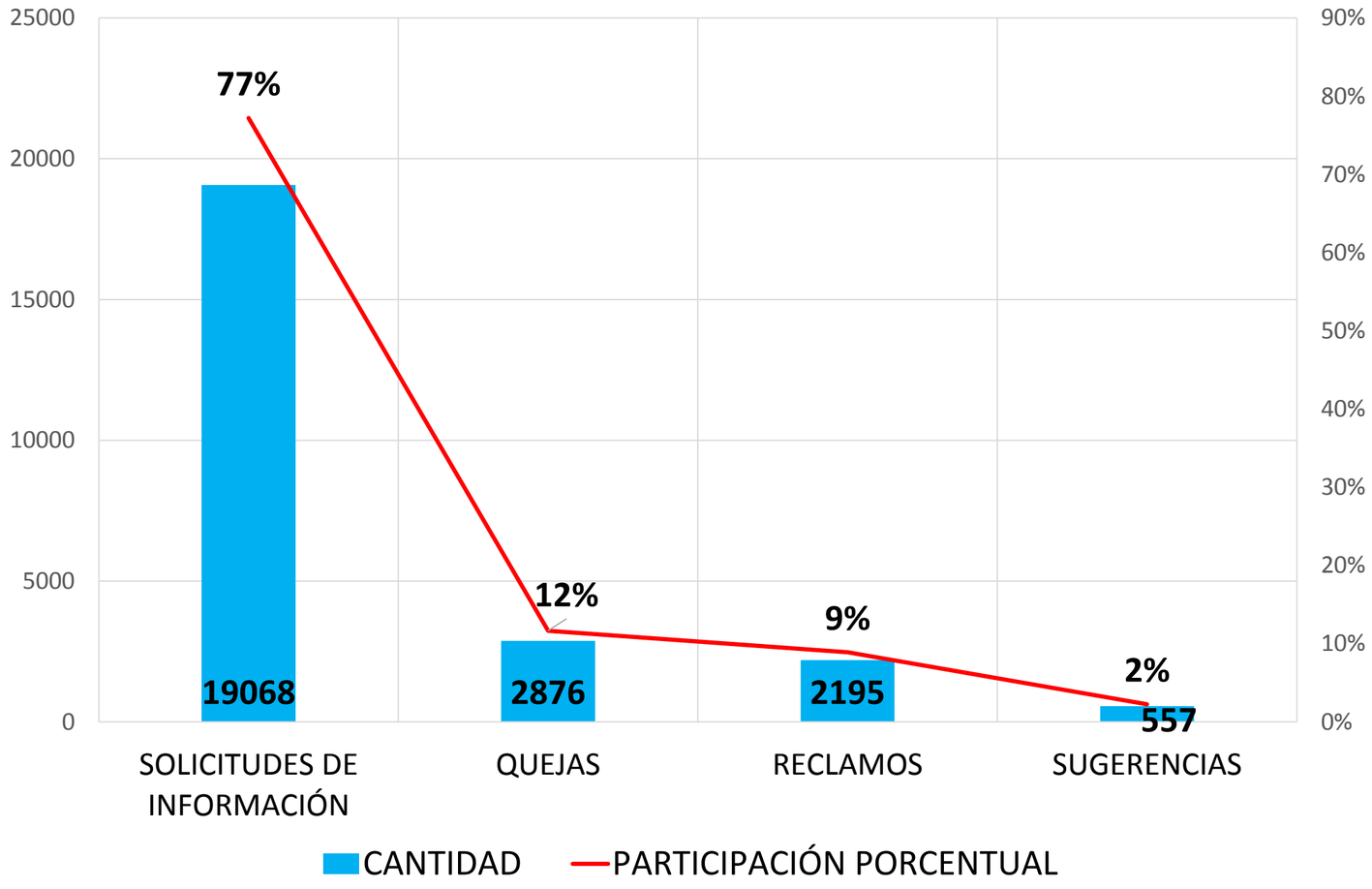
SUBGERENCIA DE COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO

JULIO 2015

CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS – JUNIO 2015

PERIODO DEL INFORME: MES DE JUNIO DE 2015		
TIPO DE REQUERIMIENTO		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	19068	77%
QUEJAS	2876	12%
RECLAMOS	2195	9%
SUGERENCIAS	557	2%
TOTAL	**24696**	**100%**

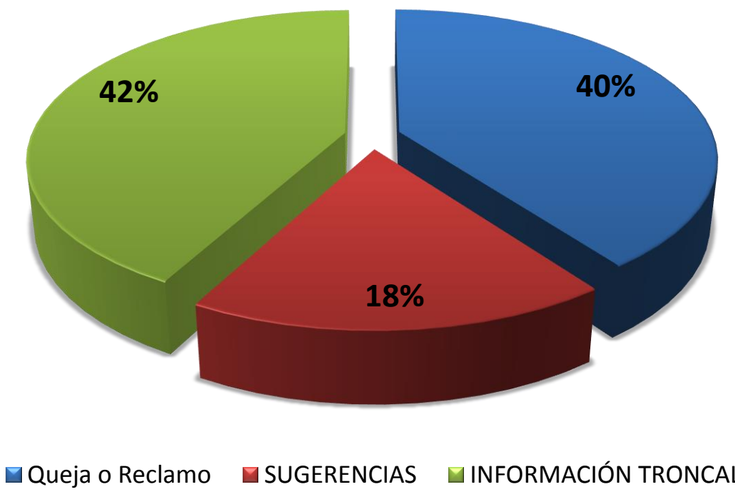
A través de los diferentes canales de comunicación, llegaron 24.696 PQRS, siendo solicitudes de información la tipología mas representativa.

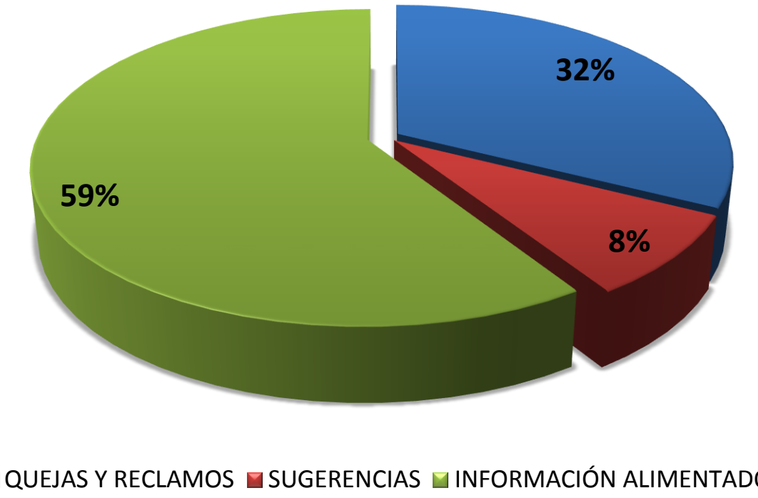


SERVICIO TRONCAL Y ALIMENTADOR– JUNIO 2015

SERVICIO TRONCAL		
TIPO	CANTIDAD	PATICIPACION PORCENTUAL
QUEJAS Y RECLAMOS	502	40%
SUGERENCIAS	227	18%
INFORMACIÓN TRONCALES	530	42%
TOTAL	1259	100%

SERVICIO ALIMENTADOR		
TIPO	CANTIDAD	PATICIPACION PORCENTUAL
QUEJAS Y RECLAMOS	210	32%
SUGERENCIAS	54	8%
INFORMACIÓN ALIMENTADORES	383	59%
TOTAL	647	100%

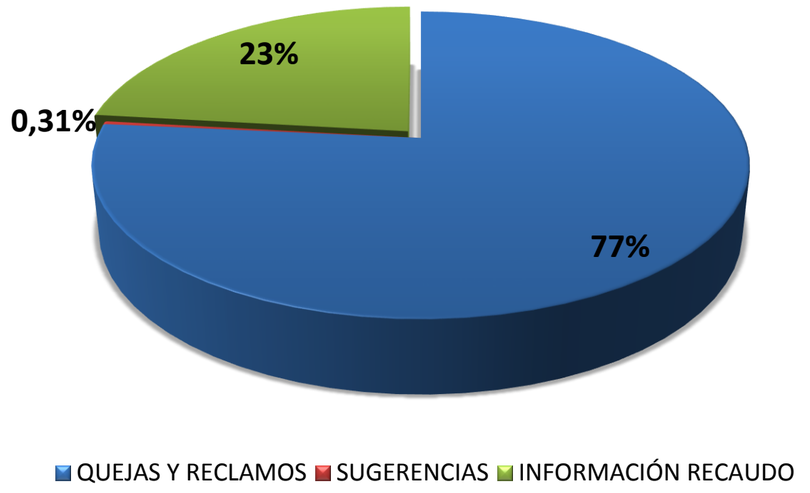


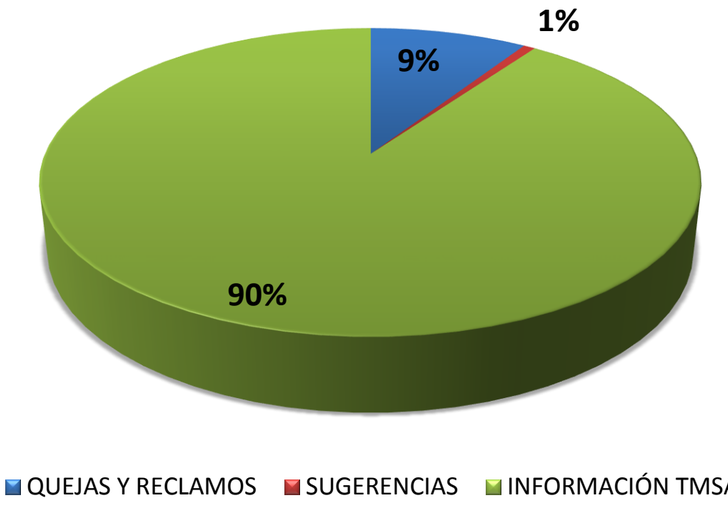


RECAUDO Y TMSA – JUNIO 2015

RECAUDO		
TIPO	CANTIDAD	PARTICIPACION PORCENTUAL
QUEJAS Y RECLAMOS	10254	77%
SUGERENCIAS	42	0,31%
INFORMACIÓN RECAUDO	3105	23%
TOTAL	**13401**	**100%**

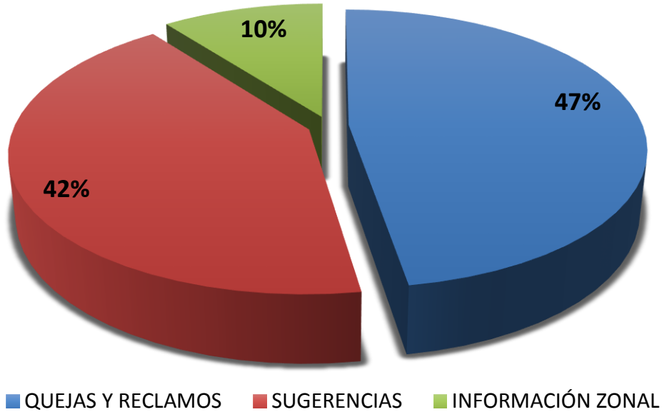
SISTEMA TRANSMILENIO		
TIPO	CANTIDAD	PARTICIPACION PORCENTUAL
QUEJAS Y RECLAMOS	230	9%
SUGERENCIAS	17	1%
INFORMACIÓN TMSA	2266	90%
TOTAL	**2513**	**100%**



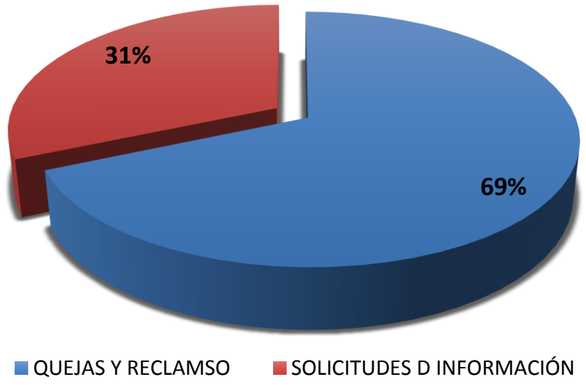


SERVICIO RECAUDO Y TMSA – JUNIO 2015

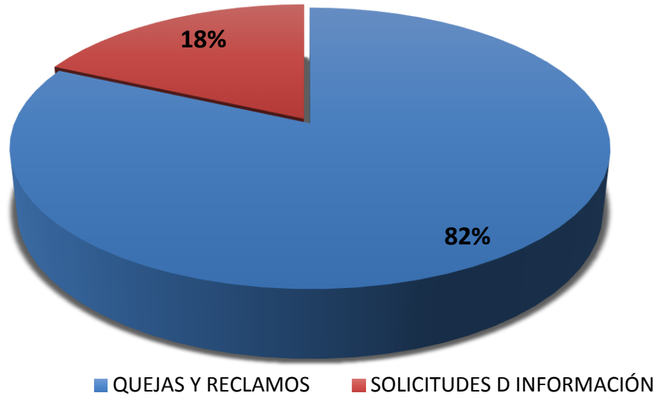
SERVICIO ZONAL		
TIPO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
QUEJAS Y RECLAMOS	2694	47%
SUGERENCIAS	2391	42%
INFORMACIÓN ZONAL	590	10%
TOTAL	5675	100%



PROGRAMACION CONTROL E INFRAESTRUCTURA		
TIPO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
QUEJAS Y RECLAMOS	557	82%
INFORMACIÓN P, C E I	124	18%
TOTAL	681	100%



ORIENTACIÓN Y SEGURIDAD		
TIPO	CANTIDAD	PARTICIPACION PORCENTUAL
QUEJAS Y RECLAMSO	790	69%
INFORMACIÓN O Y S	363	31%
TOTAL	1153	100%




2015
TransMilenio
TRANSMILENIO
¡Muchas Gracias!
TransMi
15 años
TRANSMILENIO S.A.
TransMi
15 años
Bogotá D.C.