

# RESULTADOS DE PQRs 1º TRIMESTRE DEL 2024

Transmilenio realiza seguimiento a todas las empresas del SITP en cuanto a **Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRs)**, siendo **un requisito contractual**, con el propósito de evaluar la percepción del servicio por parte de los usuarios y la comunidad para generar mejoras y satisfacción. **En el primer trimestre de 2024, Gmóvil experimentó un leve aumento del 0,7% en las PQRs** con respecto al mismo período en 2023.

Los ítems evaluados por Transmilenio son los siguientes:

Tipología	Descripción de novedades
Alta velocidad	Excesos de velocidad presentada por alguno de nuestros operadores.
Conducción Peligrosa	Conducción peligrosa presentada por algunos de nuestros operadores.
TM-01 y TM-02	Eventos de accidentes de tránsito ocurridos en nuestra operación dónde se ven afectado los móviles y/o las personas.
Incumplimiento de Parada	No realizar la parada a los usuarios en el paradero autorizado.
Frecuencia	Demoras presentadas en el paso de las rutas en los paraderos.
Comportamiento Indebido	Actos inadecuados presentados por operadores al prestar el servicio, mal trato al usuario, usar celular al conducir, otros.
Aprisionamiento de Puertas	Lastimar a usuarios en apertura o cierre de puertas del vehículo.
Cambio de Ruta	Realizar cambios en la ruta sin autorización de Transmilenio.
Mantenimiento	Mal estado en la apariencia y funcionamiento del vehículo reportado por los usuarios.
Felicitaciones	Apreciaciones positivas dadas por los usuarios.
Aseo de vehículos	Desaseo, suciedad, grasas, basura u otros que se perciban en los vehículos en la prestación del servicio.
Ambiental	Vehículos que presenten emisiones, derrames o fugas en la prestación del servicio.
Otros	Cualquier otra novedad que no esté dentro de las otras tipologías preestablecidas.

Las quejas más representativas en Gmovil son por comportamiento **indebido (30%)**, **frecuencia (17%)**, conducción peligrosa, **TM-01 e incumplimiento de paradas con 16%**.

Como puedes ver el **mayor porcentaje de novedades** se presentan en **factores humanos** que **podemos controlar o contribuir** desde nuestros cargos.



## Y recuerda...

- ✓ Respetando los límites de velocidad establecidos legalmente en los tramos de las rutas.
- ✓ Realizando manejo seguro y preventivo al prestar el servicio.
- ✓ Dando cumplimiento a las paradas y rutas establecidas por Transmilenio.
- ✓ Tratar con amabilidad y respeto a los usuarios.
- ✓ Reportar cualquier novedad que pueda afectar la operación.
- ✓ Ser cuidadosos al realizar cierre y apertura de puertas.
- ✓ Garantizar adecuado aseo y fumigación de la flota realizado por contratistas.
- ✓ Mantener la flota en condiciones adecuadas de emisiones y revisiones técnico mecánicas

✓ Tomar acciones para evitar que alguna novedad interna afecte la frecuencia en la disponibilidad de móviles o prestación de servicio (Ej: no perder las tablas asignadas a los servicios, realizar cambios de turnos, notificar ausentismos oportunamente, realizar la planificación y ejecución de mantenimientos oportunamente, garantizar repuestos y servicios oportunamente para el mantenimiento de la flota, contar con el personal idóneo y disponible en todas las áreas de la empresa, contar infraestructura física y tecnológica adecuada para la prestación del servicio, garantizar pagos y estado económico de la compañía para sustentar la operación, garantizar los recursos necesarios para la operación, otros)

**¡Entre todos podemos contribuir para mejorar la prestación y calidad del servicio y mejorar la percepción del usuario, la comunidad y Transmilenio!**