



## SEGUIMIENTO DE PQRs

# Resultados PQRs Gmóvil 2024



¿Sabías qué **todas las empresas de SITP** se les realiza seguimiento en **temas de PQRs** por parte de TransMilenio y es un requisito contractual?



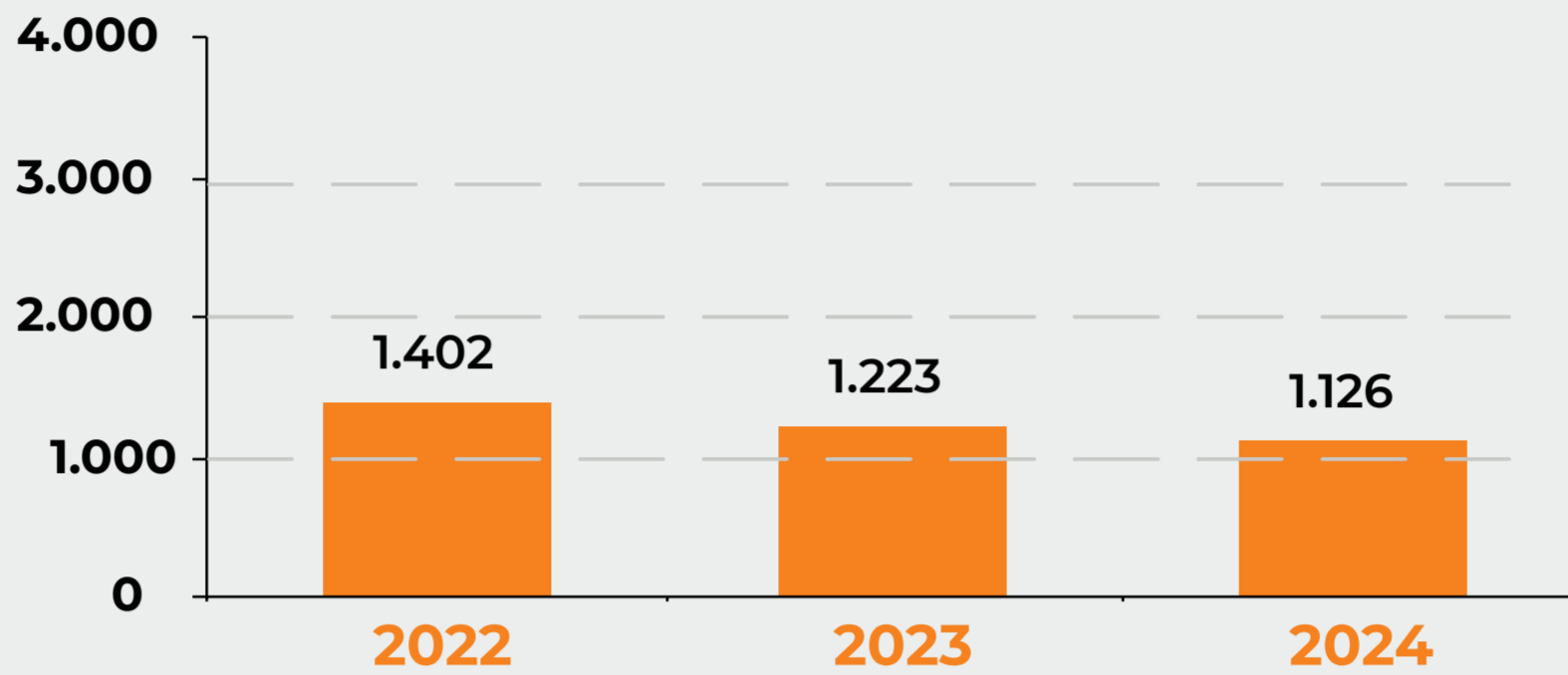
El Seguimiento que Transmilenio hace a las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRs) de los usuarios y la comunidad tiene como objetivo evaluar la percepción del servicio para generar mejoras y satisfacción con el mismo.

**8%**

**En Gmovil para 2024 se obtuvo un resultado favorable de reducción del 8% de las PQRs respecto al año 2023.**

Adicionalmente, cabe resaltar que nuestra gestión de PQRs ha venido mejorando en los últimos 3 años, ya que desde 2022 hemos venido disminuyendo en número de eventos

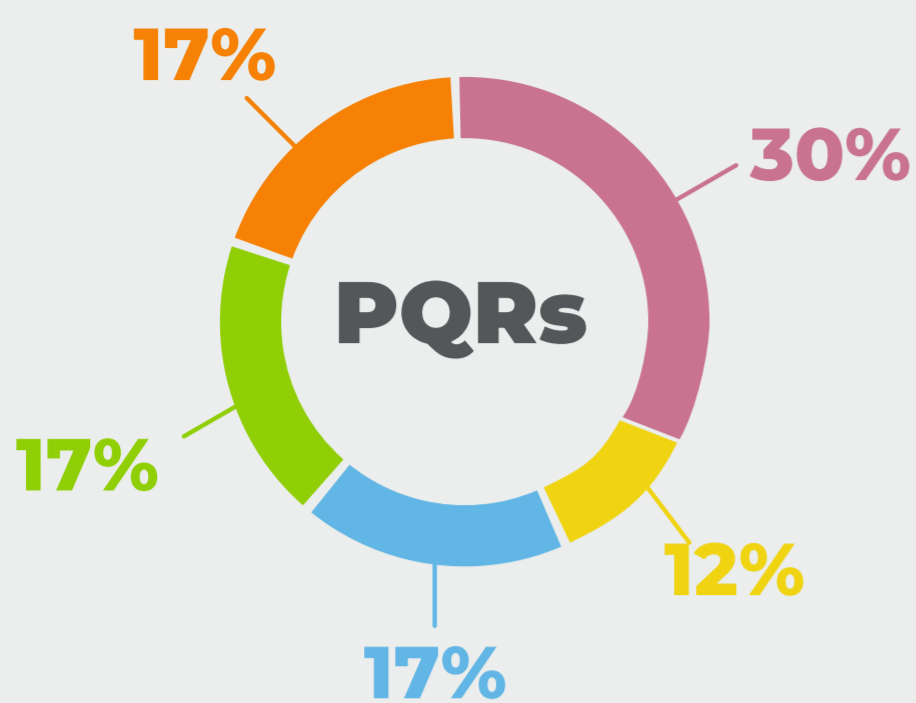
### Reducción de PQRs 2022-2024



TransMilenio lleva a cabo una exhaustiva evaluación de diversos ítems para asegurar el óptimo funcionamiento de sus operaciones. Los aspectos minuciosamente analizados son:

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 donde se ven afectados 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 los 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 Gmóvil son:



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



Comportamiento indebido



Conducción peligrosa



Frecuencia



Incumplimiento de paradas



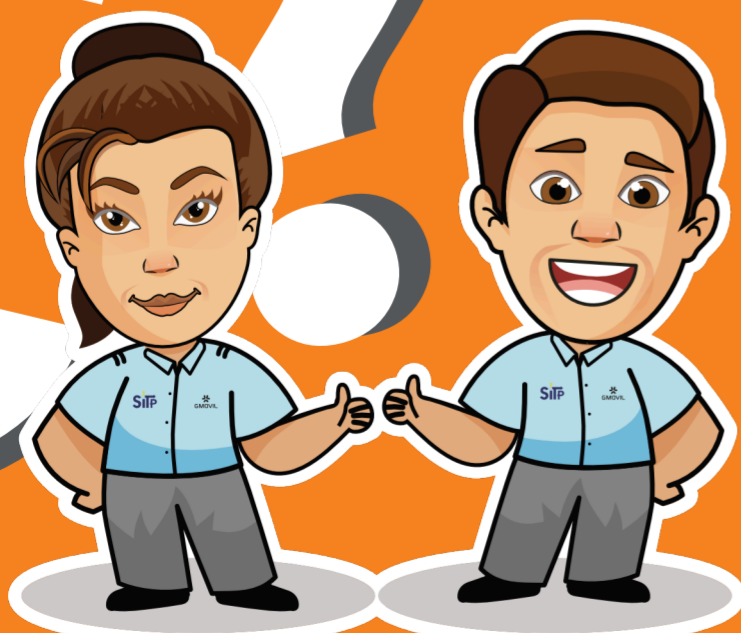
TM-01

## ¿Cómo puedo contribuir?

- 1 Respetando los límites de velocidad establecidos legalmente en los tramos de las rutas.
- 2 Realizando manejo seguro y preventivo al prestar el servicio.
- 3 Dando cumplimiento a las paradas y rutas establecidas por TransMilenio.
- 4 Tratar con amabilidad y respeto a los usuarios.
- 5 Reportar cualquier novedad que pueda afectar la operación.
- 6 Ser cuidadoso al realizar cierre y apertura de puertas.
- 7 Garantizar adecuado aseo y fumigación de la flota realizado por contratistas
- 8 Mantener la flota en condiciones adecuadas de emisiones y revisiones técnico mecánicas.
- 9 Tomar acciones para evitar que alguna novedad interna afecte la frecuencia en la disponibilidad de móviles o prestación de servicio (no perder las tablas asignadas a los servicios, notificar ausentismos oportunamente, ejecución de mantenimiento oportuno).



Juntos, podemos contribuir para elevar la prestación y calidad del servicio, así como mejorar la percepción tanto de los usuarios como de la comunidad en general y transMilenio.



Respeto por el Ser



Actuar con Conciencia



Poder de Equipo



Pasión por Servir



Ejecución Impecable