

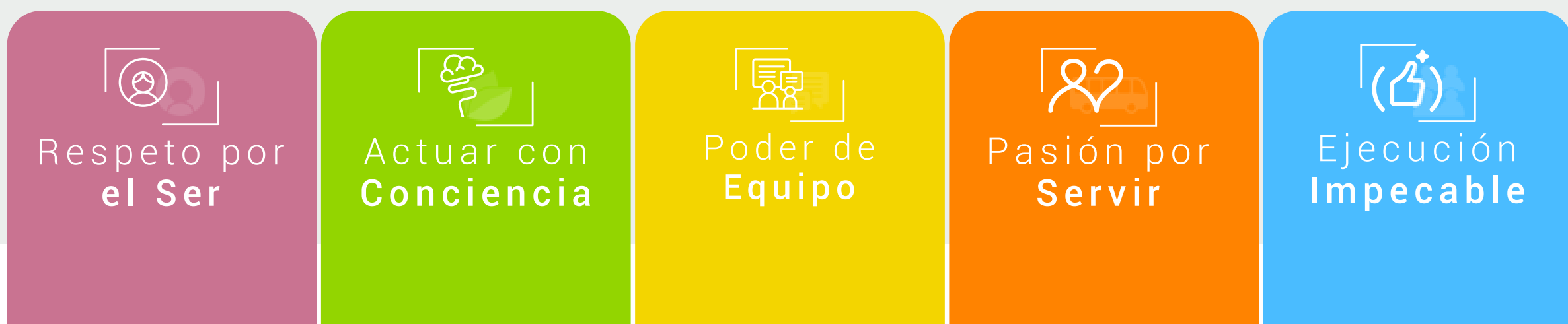


SEGUIMIENTO DE PQRs

Resultados **PQRs** Gmóvil primer semestre 2025



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



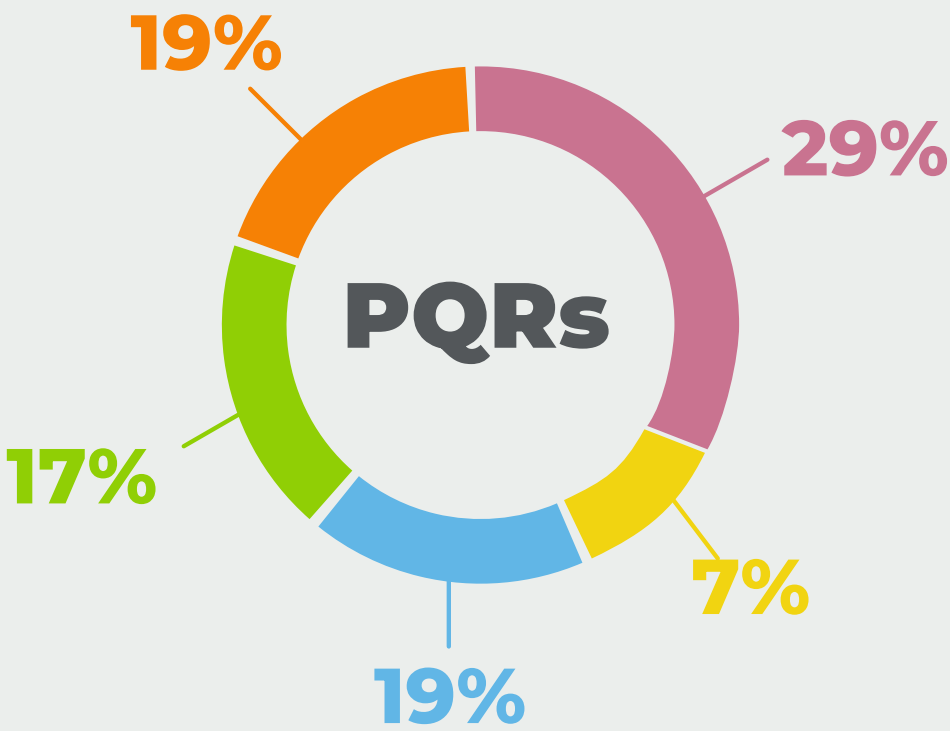
El Seguimiento que Transmilenio hace a las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRs) de los usuarios y la comunidad tiene como objetivo evaluar la percepción del servicio para generar mejoras y satisfacción con el mismo.

22%

En Gmovil para este primer semestre 2025 se obtuvo un resultado con un aumento del 22% de las PQRs respecto el primer semestre del año 2024.

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 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).



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