

Conectándonos con la mejora continua.

Resultados, Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRs) Gmovil 2025

SEGUIMIENTO DE PQRs



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



Respeto por
el Ser



Actuar con
Conciencia



Poder de
Equipo



Pasión por
Servir



Ejecución
Impecable

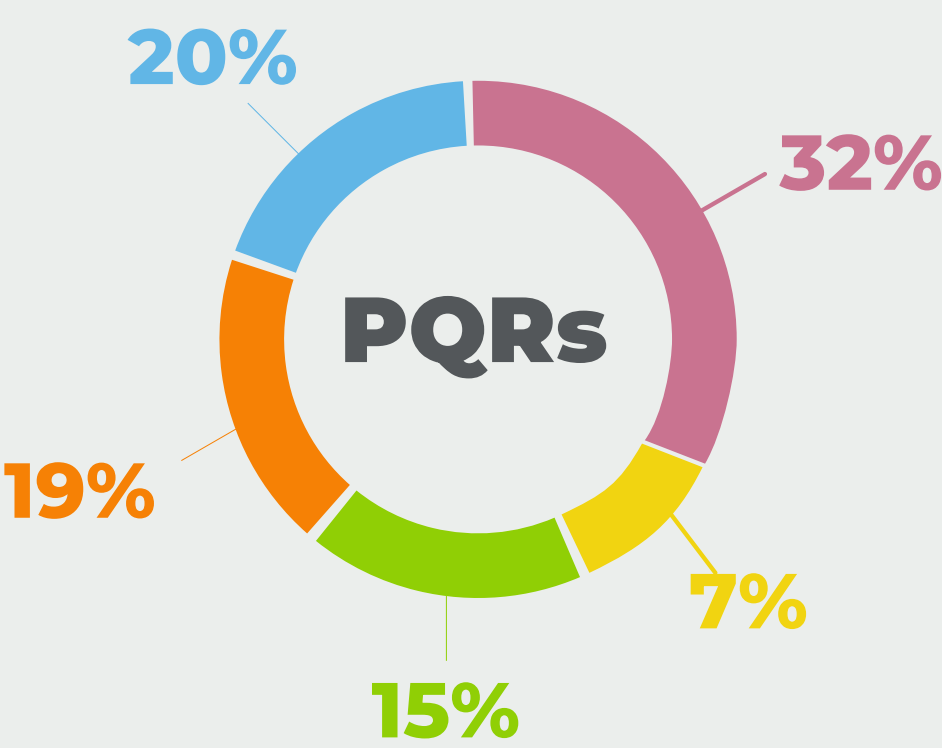
El Seguimiento que Transmilenio hace a las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRs) de los usuarios y la comunidad tiene como objetivo evaluar la percepción del servicio para generar mejoras y satisfacción con el mismo.

32%

En Gmóvil, durante el año 2025 se evidenció un incremento del 32 % en las PQRs en comparación con el 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.
Felicitaciones	Apreciaciones positivas dadas por los usuarios

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.

Recuerda que estas novedades hacen parte del ICO y debemos darles cumplimiento.



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 Tomar acciones oportunas para evitar que cualquier novedad interna afecte la frecuencia, la disponibilidad de los móviles o la prestación del servicio (no perder las tablas asignadas, notificar ausentismos de manera oportuna, entre otras).



Cada persona que sube a nuestros vehículos es una historia, una familia, una vida que merece respeto y cuidado.

Detrás de cada usuario puede haber un hijo, una madre, un adulto mayor, una persona enferma o alguien que confía en nosotros para llegar seguro a su destino.

La forma en que conducimos, cómo tratamos al usuario y el respeto por las paradas no solo impactan un servicio, sino que pueden marcar la diferencia entre un viaje tranquilo y una experiencia negativa.

Conducir con prudencia, respeto y empatía es proteger vidas, honrar nuestra labor y construir un transporte más humano y seguro para todos.



Respeto por
el Ser



Actuar con
Conciencia



Poder de
Equipo



Pasión por
Servir



Ejecución
Impecable