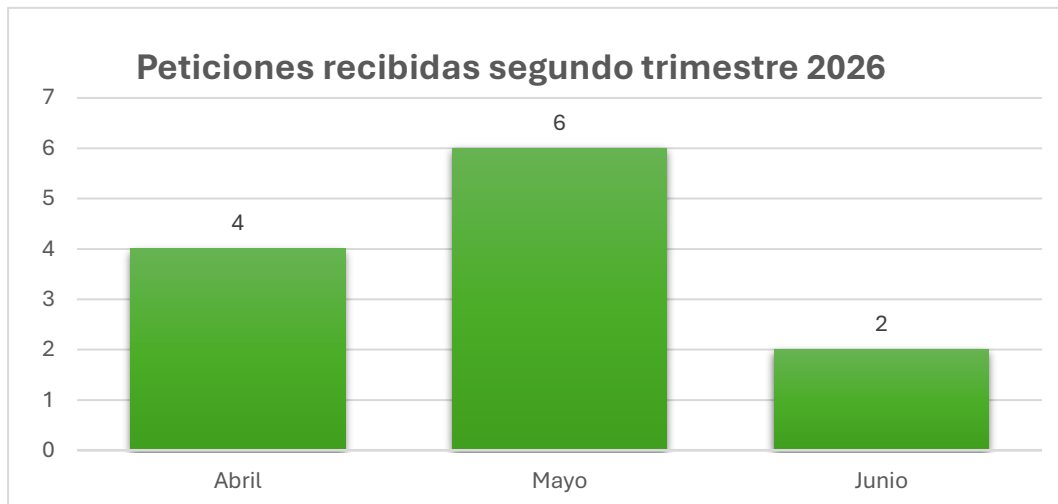


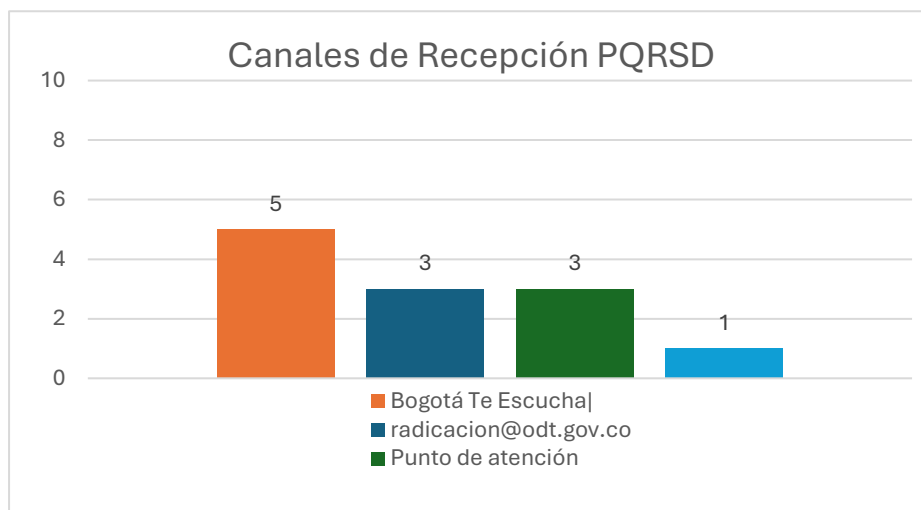
INFORME TRIMESTRAL PQRSD TRANSMICABLE PERIDO COMPRENDIDO ENTRE ABRIL – JUNIO 2026

1. PQRSD DISCRIMINADAS POR MES

Durante el segundo trimestre de 2026, la Unidad de Negocio Cable recibió un total de seis (12) peticiones, las cuales fueron gestionadas por el Profesional de Atención al Ciudadano, conforme a los lineamientos legales vigentes y a los establecidos por TRANSMILENIO S.A., con el fin de determinar las acciones correspondientes y emitir la respectiva respuesta de fondo.



2. PQRSD DISCRIMINADAS POR EL CANAL DE INGRESO Y LA PLATAFORMA

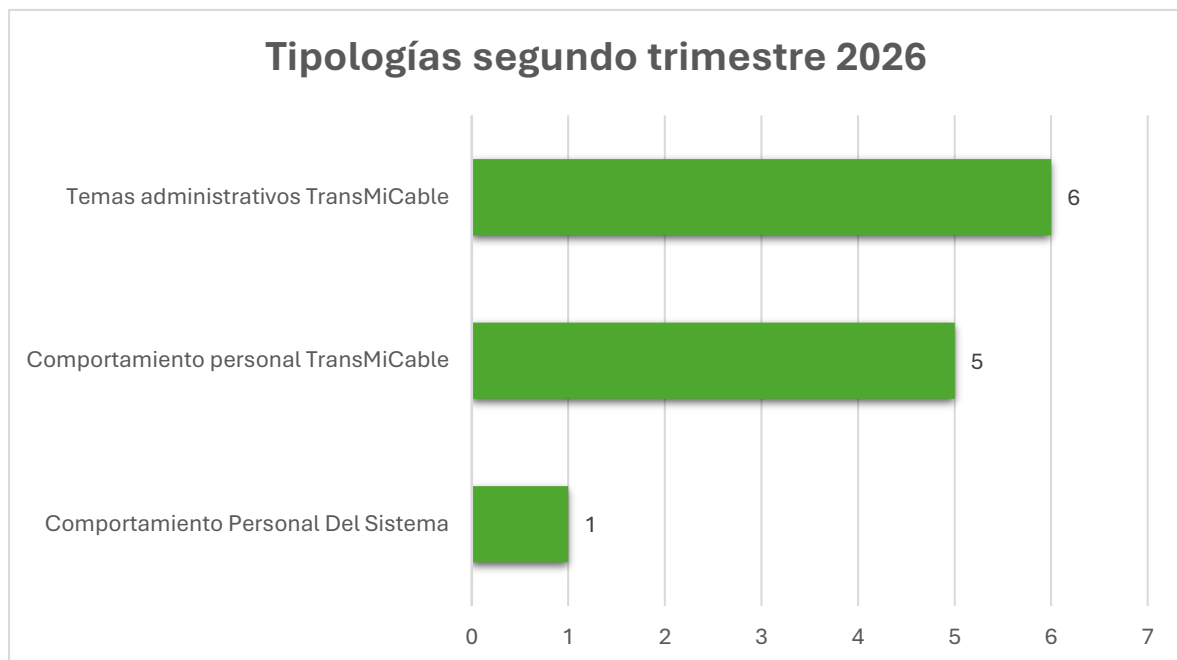


Análisis: La gráfica presenta la distribución de las **doce (12) PQRSD** recibidas durante el segundo trimestre de 2026 a través de los diferentes canales de recepción habilitados. El canal **Bogotá Te Escucha** registró el mayor número de solicitudes, con **cinco (5) casos**, correspondientes al **42%** del total. Le siguen el correo electrónico **radicacion@odt.gov.co** y el **Punto de Atención Presencial**, con **tres (3) registros** cada uno, equivalentes al **25%** respectivamente. Finalmente, el canal **CRM TuLlave** registró **un (1) caso**, representando el **8%** de las solicitudes recibidas.

Esta distribución evidencia una mayor utilización de los canales virtuales por parte de la ciudadanía, especialmente de **Bogotá Te Escucha**, el cual continúa consolidándose como el principal medio para la radicación de PQRSD. No obstante, el punto de atención presencial mantiene una participación importante, reflejando que un grupo significativo de usuarios aún prefiere realizar sus requerimientos mediante atención directa.

El comportamiento observado refleja que la ciudadanía hace uso de los diferentes canales de atención dispuestos por la Entidad, de acuerdo con sus necesidades y preferencias. Esta diversidad en los medios de recepción contribuye a garantizar un acceso oportuno a los mecanismos de atención, fortalece la interacción con los usuarios y facilita la gestión eficiente de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Sistema TransMiCable.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Análisis del segundo Trimestre de 2026

Durante el segundo trimestre de 2026, la distribución de las PQRSD por tipología evidencia que los **Temas Administrativos TransMiCable** concentraron el mayor número de registros, con **seis (6) casos**, equivalentes al **50%** del total. En segundo lugar, se ubicó la tipología **Comportamiento Personal TransMiCable**, con **cinco (5) registros**, correspondientes al **42%**, mientras que **Comportamiento Personal del Sistema** presentó **un (1) caso**, representando el **8%** de las solicitudes recibidas.

La distribución observada evidencia que las solicitudes se concentran principalmente en dos ejes: los aspectos administrativos del servicio y las situaciones asociadas a la interacción entre el personal y la comunidad usuaria. Si bien los temas administrativos representan la mayor participación, la proporción alcanzada por la tipología **Comportamiento Personal TransMiCable** refleja la necesidad de mantener un seguimiento permanente a los procesos de atención al ciudadano, considerando que la percepción del servicio está estrechamente relacionada con la calidad del acompañamiento brindado por el personal operativo.

En términos generales, el comportamiento de las tipologías permite identificar que las oportunidades de mejora se concentran en procesos internos de gestión y en el fortalecimiento de la cultura de servicio. Estos resultados constituyen un insumo para orientar acciones preventivas y pedagógicas que contribuyan a reducir la recurrencia de las tipologías con mayor incidencia y fortalecer la experiencia de la comunidad usuaria en el Sistema TransMiCable.

4. Conclusión

Durante el segundo trimestre de 2026, el análisis de las PQRSD permitió identificar que las principales solicitudes de la ciudadanía estuvieron concentradas en **Temas Administrativos TransMiCable** y **Comportamiento Personal TransMiCable**, evidenciando la importancia de continuar fortaleciendo tanto los procesos internos como las competencias de atención al usuario por parte del personal que presta servicio en el Sistema. Asimismo, la diversidad en los canales de recepción demuestra que la ciudadanía dispone de diferentes mecanismos para presentar sus requerimientos, favoreciendo el acceso a la gestión institucional y la atención oportuna de las solicitudes.

En respuesta a los resultados obtenidos, se implementaron diversas **estrategias pedagógicas y acciones de mejora** dirigidas tanto a funcionarios como a usuarios del Sistema TransMiCable. Entre ellas se destacan las campañas **"Escalera en Norma"**, **"La Rueda del Manual"**, **"Jugamos con el Manual"** y **"Rolizados"**, orientadas a fortalecer el conocimiento y la apropiación del **Manual de la Comunidad Usuaria del SITP**, promover la cultura ciudadana, el respeto por las normas de convivencia y el mejoramiento de la calidad en la atención a la comunidad usuaria.

De igual manera, se desarrolló la capacitación en **Diálogo Ciudadano**, dirigida al fortalecimiento de las habilidades comunicativas, la atención con enfoque de servicio y el relacionamiento con la ciudadanía.

En conjunto, estas acciones reflejan una gestión orientada a la **mejora continua**, en la que el análisis de las PQRSD constituye un insumo para la toma de decisiones y la implementación de estrategias preventivas que contribuyan a disminuir la recurrencia de las tipologías con mayor incidencia, fortalecer la cultura de servicio y consolidar una experiencia de viaje basada en el respeto, la inclusión y la corresponsabilidad entre el personal operativo y la comunidad usuaria del Sistema TransMiCable.