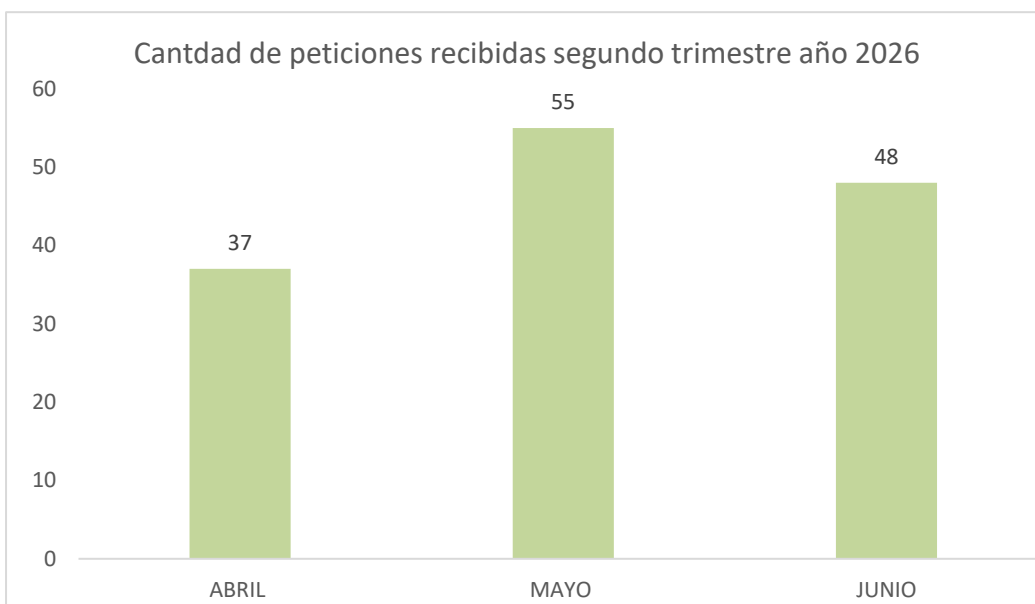


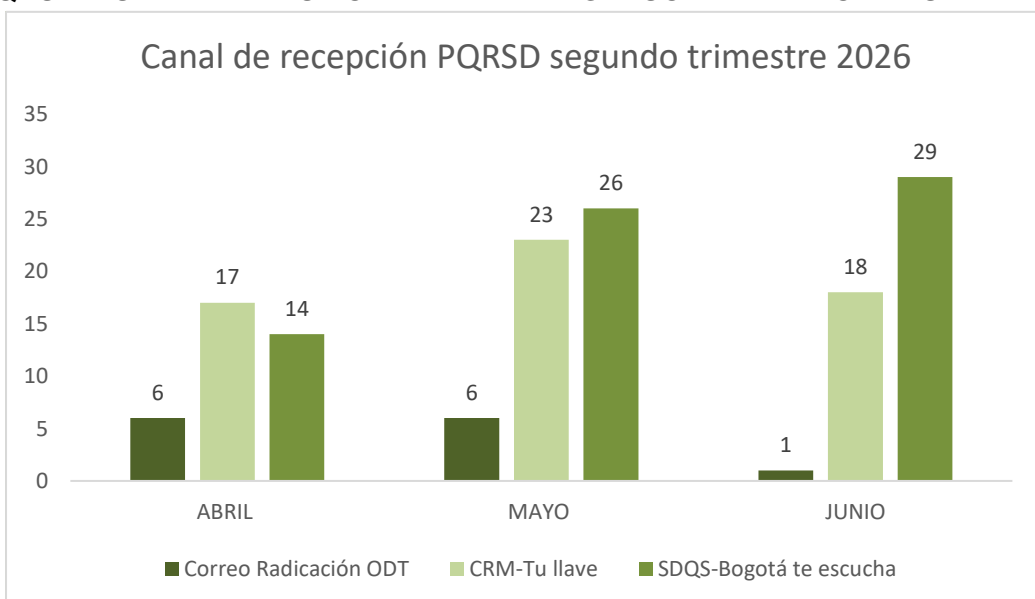
INFORME TRIMESTRAL PQRSD ABRIL – JUNIO 2026

1. PQRSD DISCRIMINADAS POR MES

En el segundo trimestre de 2026, la unidad de negocio Buses recibió 140 peticiones. Estas fueron analizadas por el Profesional de Atención al Ciudadano, siguiendo tanto la normatividad vigente como los lineamientos definidos por el Ente Gestor TRANSMILENIO S.A., con el fin de establecer la gestión correspondiente y emitir la respuesta de fondo a cada solicitud.



2. PQRSD DISCRIMINADAS POR CANAL DE INGRESO Y PLATAFORMAS



Entre abril y junio de 2026 se recibieron un total de 140 peticiones a través de los diferentes canales de atención. De estas, 69 casos (48,29%) ingresaron por la plataforma SDQS – Bogotá Te Escucha, consolidándose como el canal con mayor volumen de solicitudes.

Por su parte, CRM – Tu Llave registró 58 casos (41,43%), ubicándose como el segundo canal más utilizado. En menor proporción, el correo de radicación ODT recibió 13 casos (9,29%).

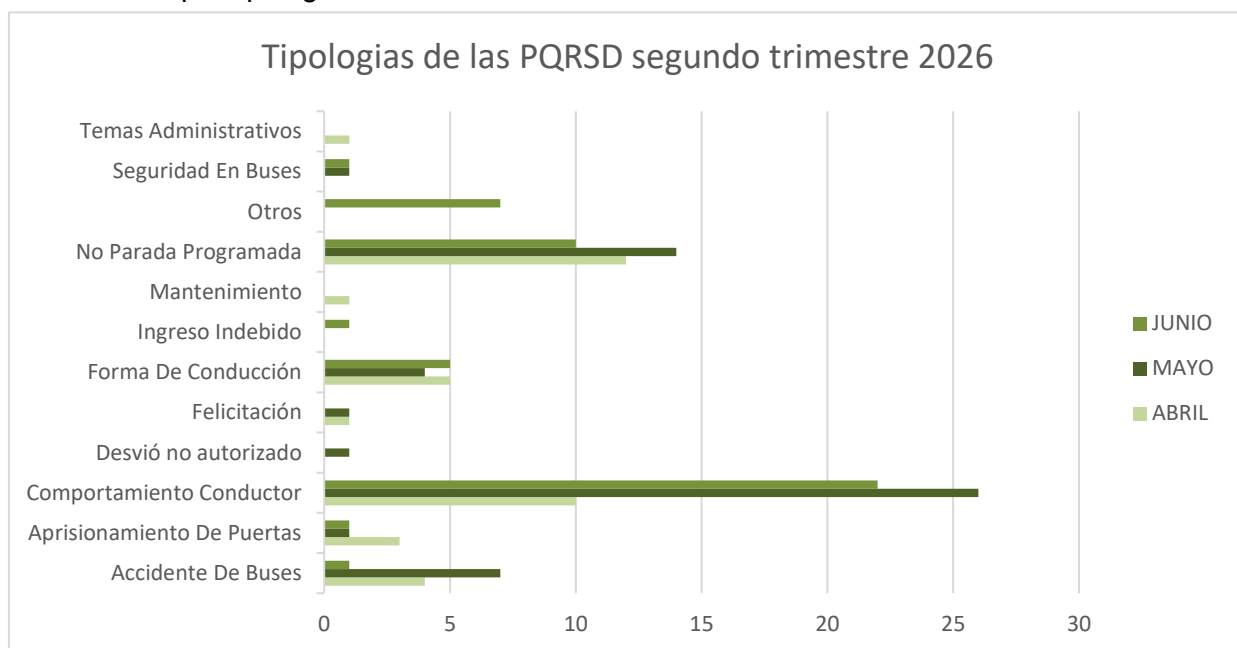
Este comportamiento refleja una mayor participación de los canales digitales, especialmente SDQS – Bogotá Te Escucha y CRM – Tu Llave, mientras que el correo ODT mantiene una participación complementaria en la recepción de solicitudes.

Adicionalmente, se evidencia un incremento en el número de peticiones a lo largo del trimestre, lo cual sugiere una mayor interacción de la ciudadanía con la Entidad a través de los canales dispuestos.

En conjunto, estos resultados evidencian una tendencia favorable hacia el uso de los canales digitales para la comunicación con la Entidad, lo cual indica una mayor accesibilidad y apropiación por parte de la ciudadanía.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Durante el primer trimestre del 2026, se reportaron un total de 140 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD-. A continuación, se detalla la distribución de incidencias por tipología:



Con base en lo anterior, el porcentaje de prevalencia por tipología es:

- Comportamiento del Conductor: 41,43% (58 casos)
- No Parada Programada: 25,71% (36 casos)
- Forma de Conducción: 10,00% (14 casos)
- Accidente de buses: 8,57% (12 casos)
- Otros: 5,00% (7 casos)
- Aprisionamiento de puertas: 3,57% (5 casos)
- Felicitación: 1,43% (2 casos)
- Seguridad en buses: 1,43% (2 casos)
- Desvío no autorizado: 0,71% (1 caso)
- Ingreso indebido: 0,71% (1 caso)
- Mantenimiento 0,71% /1 caso)
- Temas administrativos 0,71% (1 caso)

Total: 100% (140 casos)

En este sentido, las solicitudes de la ciudadanía se concentraron principalmente en Comportamiento del Conductor (41,43%), evidenciando además una tendencia progresiva durante el trimestre, seguido de No Parada Programada (25,71%) y Forma de Conducción (10,00%).

En proporciones intermedias se registraron casos relacionados con Accidente de Buses (8,57%), Otros, que hace referencia a las solicitudes recibidas durante la rendición de cuentas en el mes de junio (5,00%) y Aprisionamiento de Puertas (3,57%), lo que refleja tantas oportunidades de mejora en la operación.

Finalmente, con se identificaron reportes asociados a destacar la labor de la operación por parte de la ciudadanía con Felicitación, basado en un porcentaje del (1,43%), y temas relacionados con la Seguridad en Buses, (1,43), Desvío no autorizado (0,71%), Ingreso indebido (0,71%), Mantenimiento (0,71%) y Temas Administrativos (0,71%), los cuales, aunque menos frecuentes, requieren seguimiento para garantizar la calidad del servicio.

En cuanto a los tiempos promedio de respuesta por tipología y dependencia, se concluye que las peticiones fueron atendidas y cerradas dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente.

Tras identificar las tipologías de queja más recurrentes, se adelantaron acciones específicas orientadas a su mitigación. En este sentido, se implementaron jornadas de sensibilización y capacitación dirigidas a las operadoras y los operadores, enfocadas en fortalecer buenas prácticas durante la prestación del servicio y optimizar la calidad de servicio con la comunidad usuaria.

Elaboró: Vanessa del Pilar Cabrera A. *VCA*