

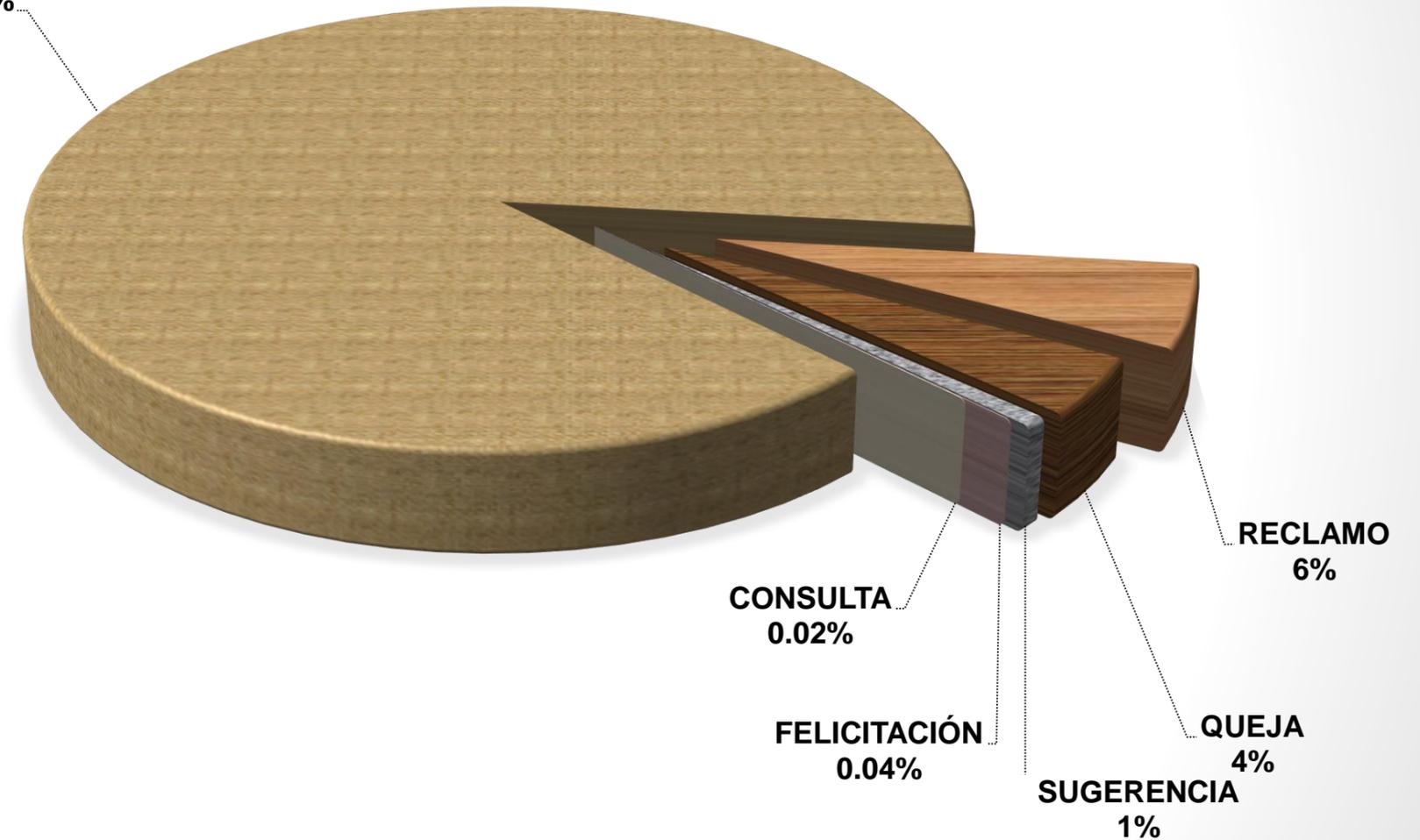
ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES

Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario

AGOSTO 2017

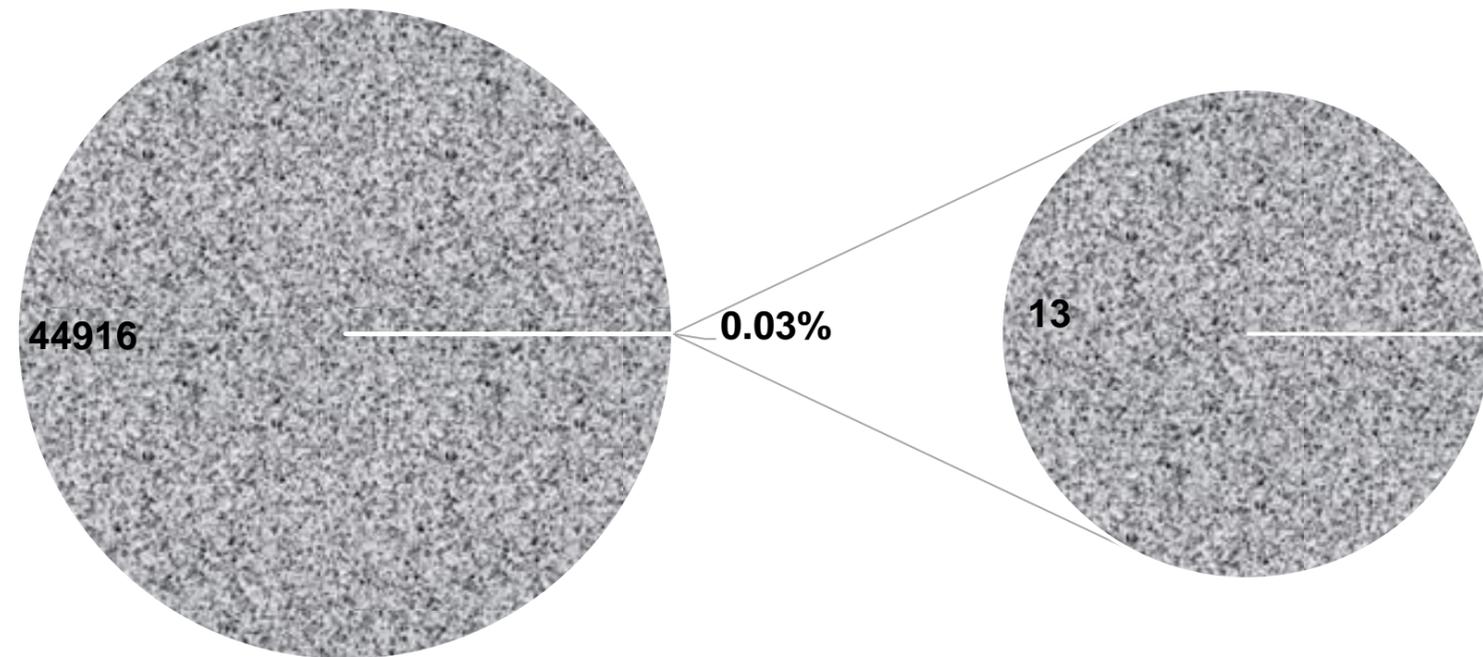
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	40.085	89%
RECLAMO	2.622	6%
QUEJA	1.848	4%
SUGERENCIA	332	1%
FELICITACIÓN	18	0,04%
CONSULTA	11	0,02%

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
89%



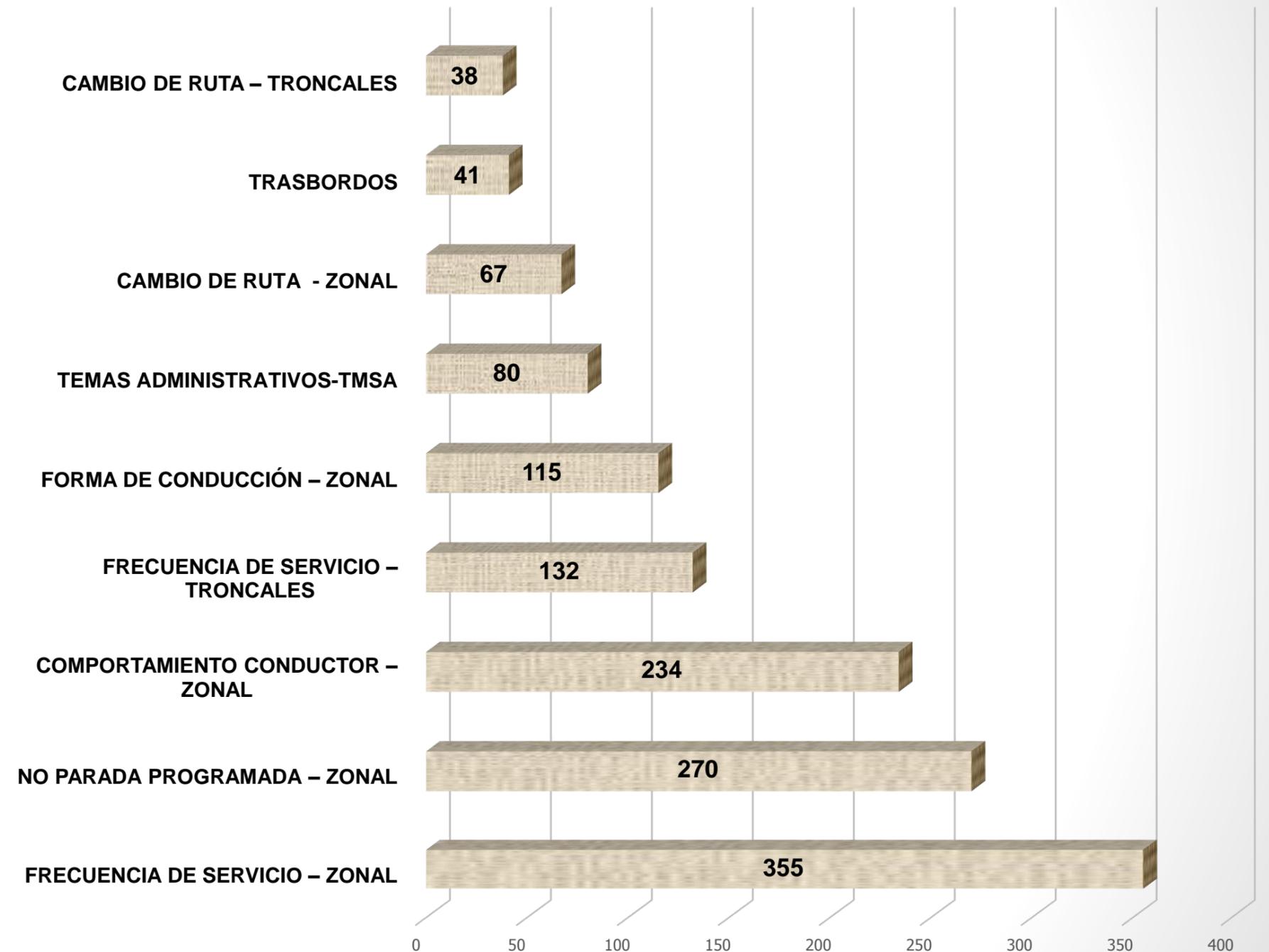
TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: 44.916

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
SOLICITUDES	44.916
TRASLADOS	13



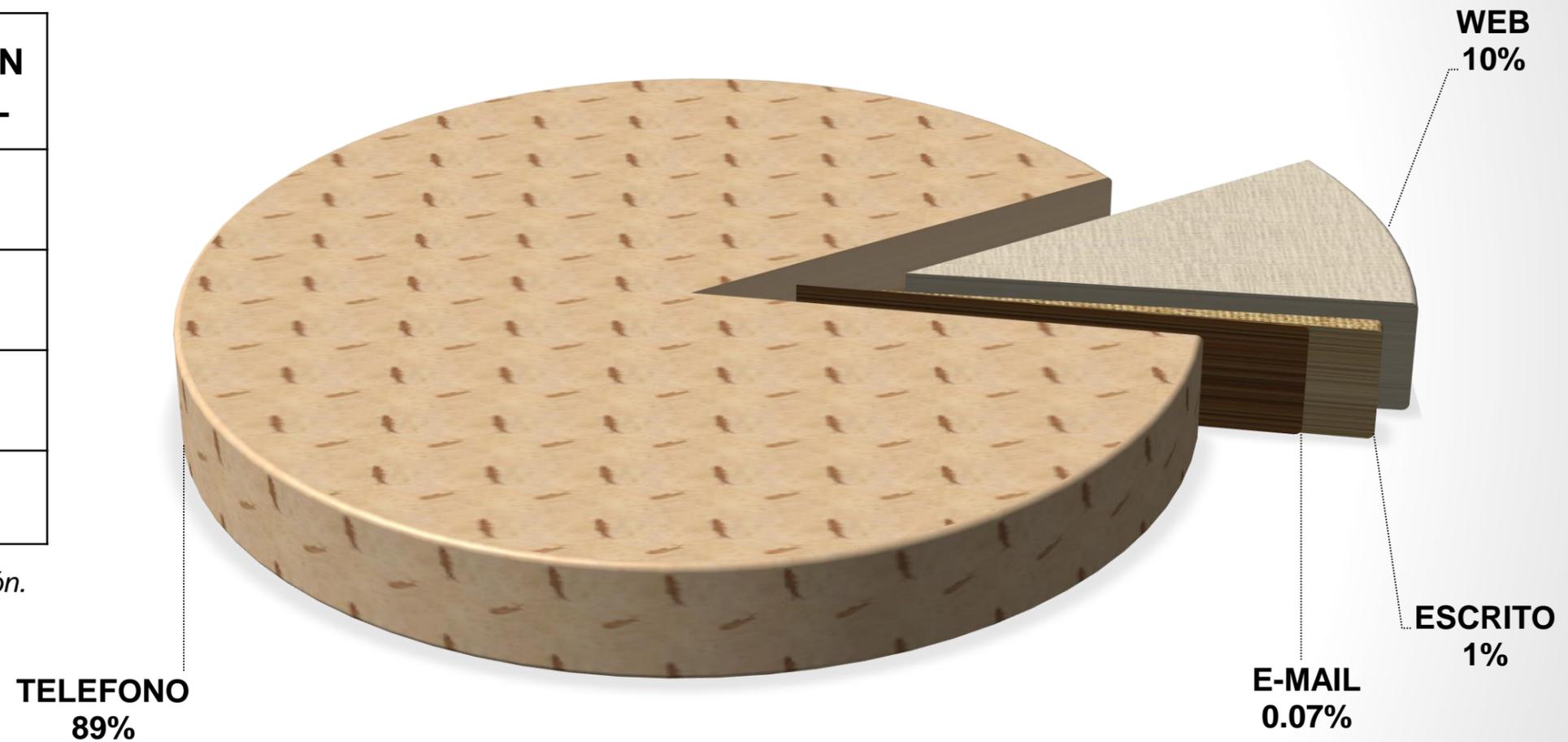
- El tiempo de respuesta promedio a cada solicitud fue de 4 días.
- Número de solicitudes en el que se negó el acceso a la información: CERO (0)

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	355	27%
NO PARADA PROGRAMADA – ZONAL	270	20%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – ZONAL	234	18%
FRECUENCIA DE SERVICIO – TRONCALES	132	10%
FORMA DE CONDUCCIÓN – ZONAL	115	9%
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	80	6%
CAMBIO DE RUTA - ZONAL	67	5%
TRASBORDOS	41	3%
CAMBIO DE RUTA – TRONCALES	38	3%

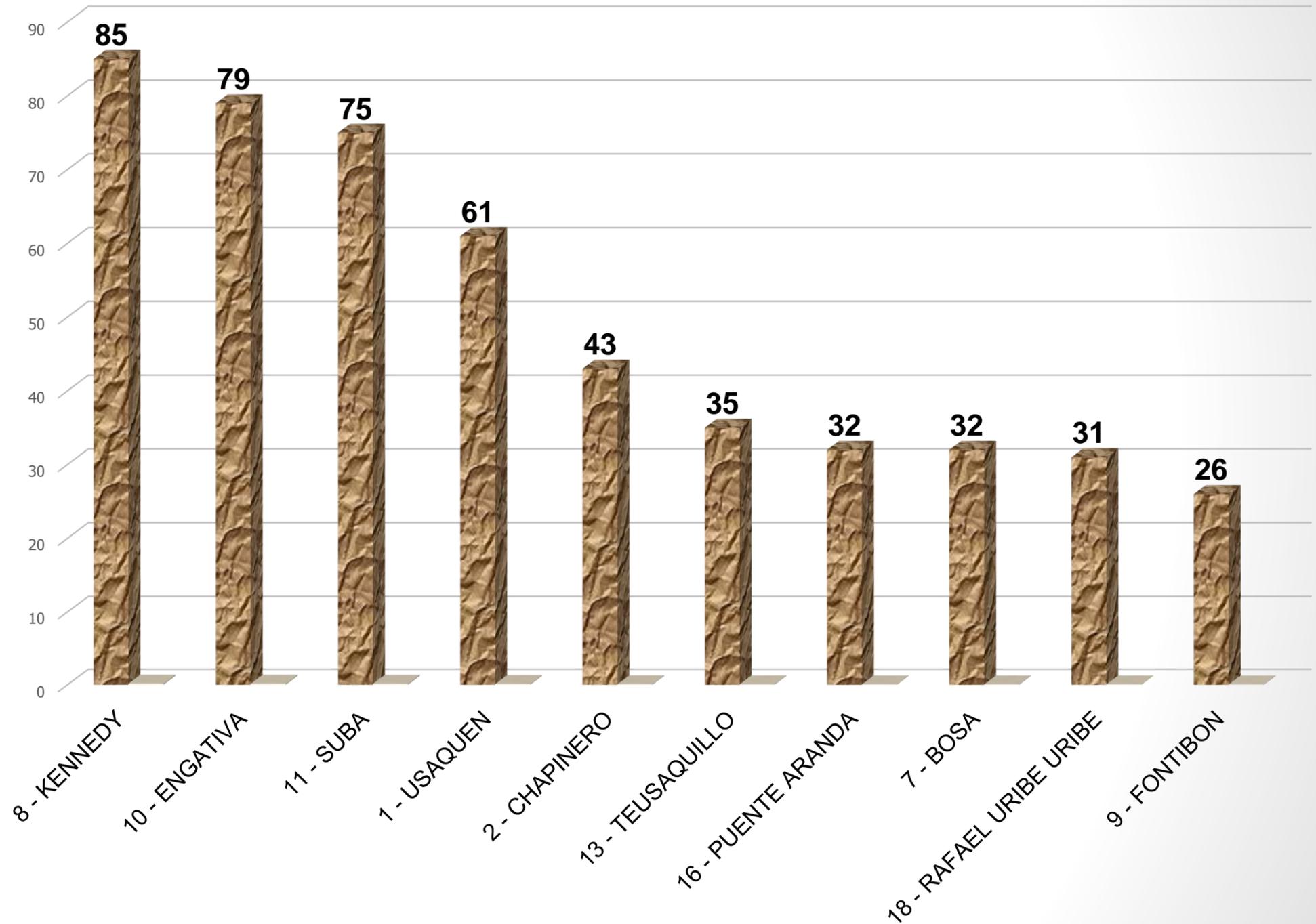


DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TELEFONO	39.835	89%
WEB	4.739	11%
ESCRITO	311	1%
E-MAIL	31	0,07%

Consolidado de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información.



DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
8 - KENNEDY	85	17%
10 - ENGATIVA	79	16%
11 - SUBA	75	15%
1 - USAQUEN	61	12%
2 - CHAPINERO	43	9%
13 - TEUSAQUILLO	35	7%
16 - PUENTE ARANDA	32	6%
7 - BOSA	32	6%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	31	6%
9 - FONTIBON	26	5%





**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

**TRANSMILENIO S.A.
2017**