

## ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES

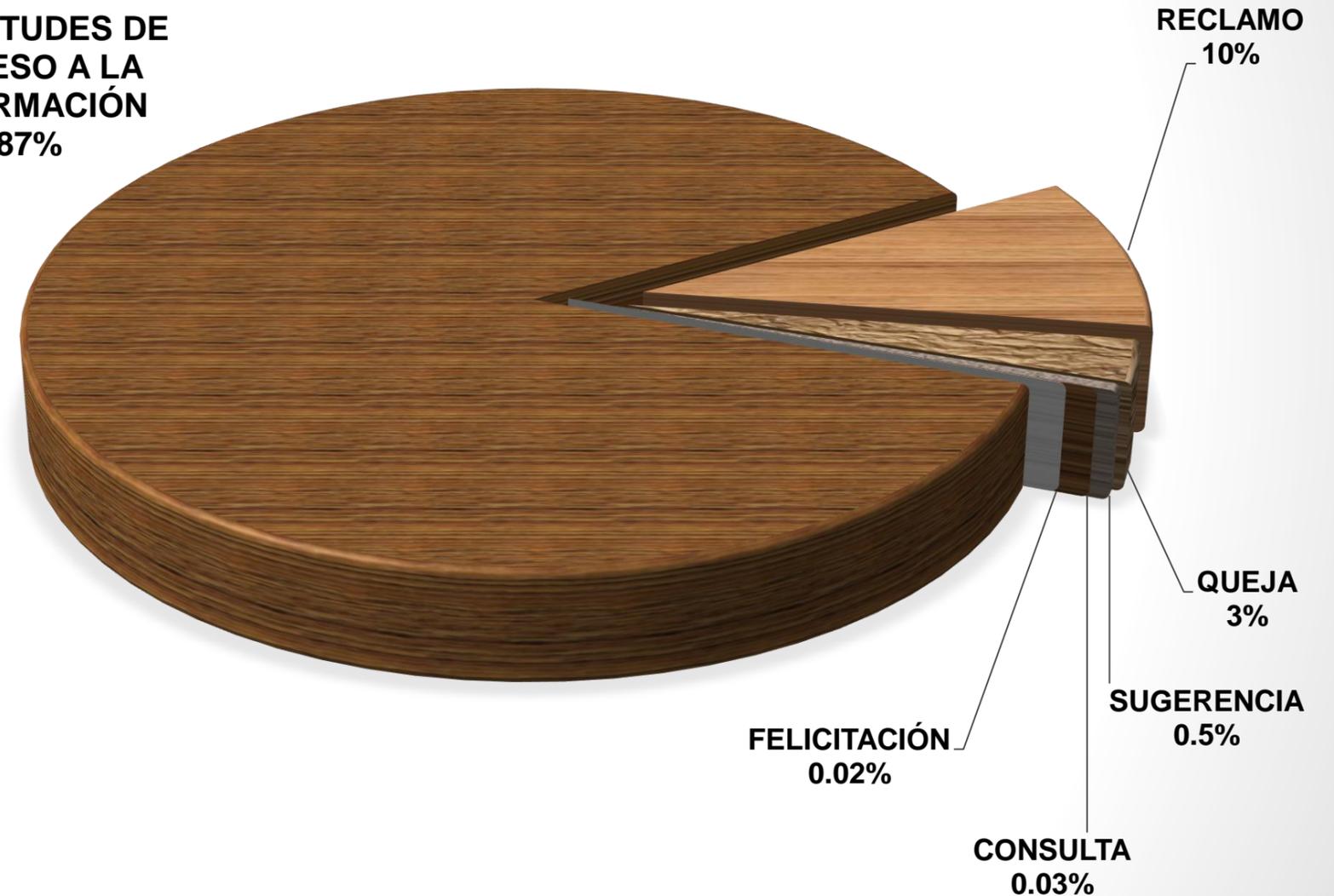
Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario

DICIEMBRE 2017

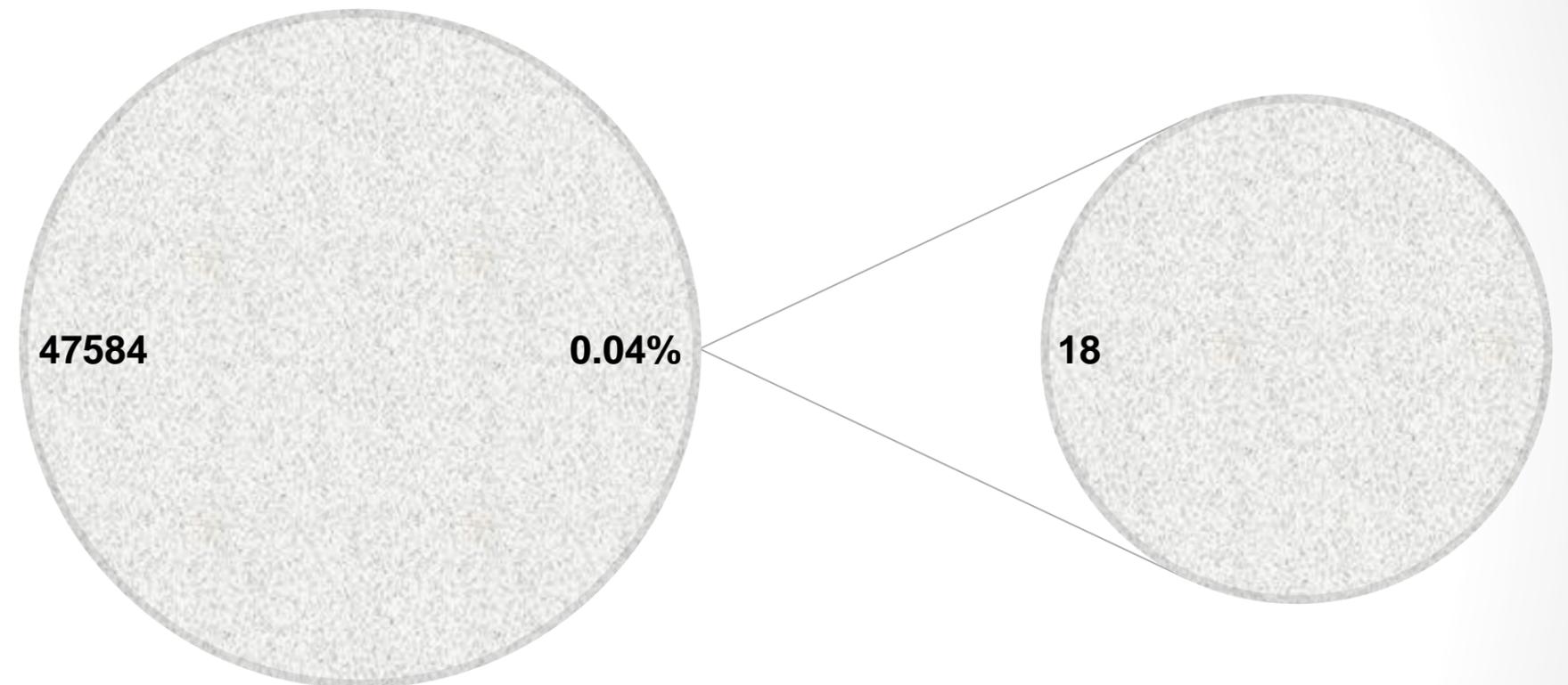
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	41.158	86%
RECLAMO	4.857	10%
QUEJA	1.329	3%
SUGERENCIA	220	5%
CONSULTA	12	0,03%
FELICITACIÓN	8	0,02%

TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: 47.584

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN  
87%

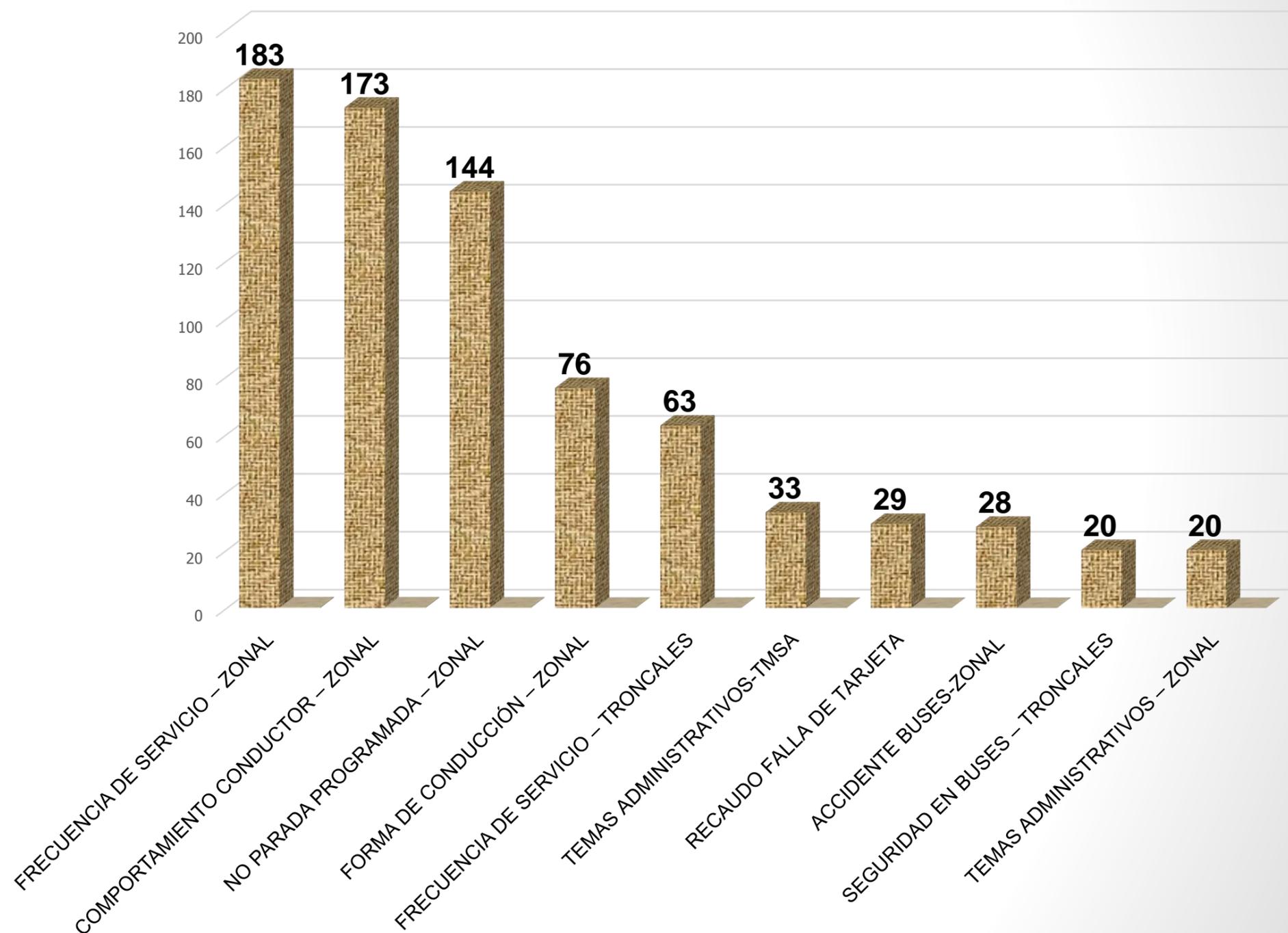


DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
SOLICITUDES	47.584
TRASLADOS	18



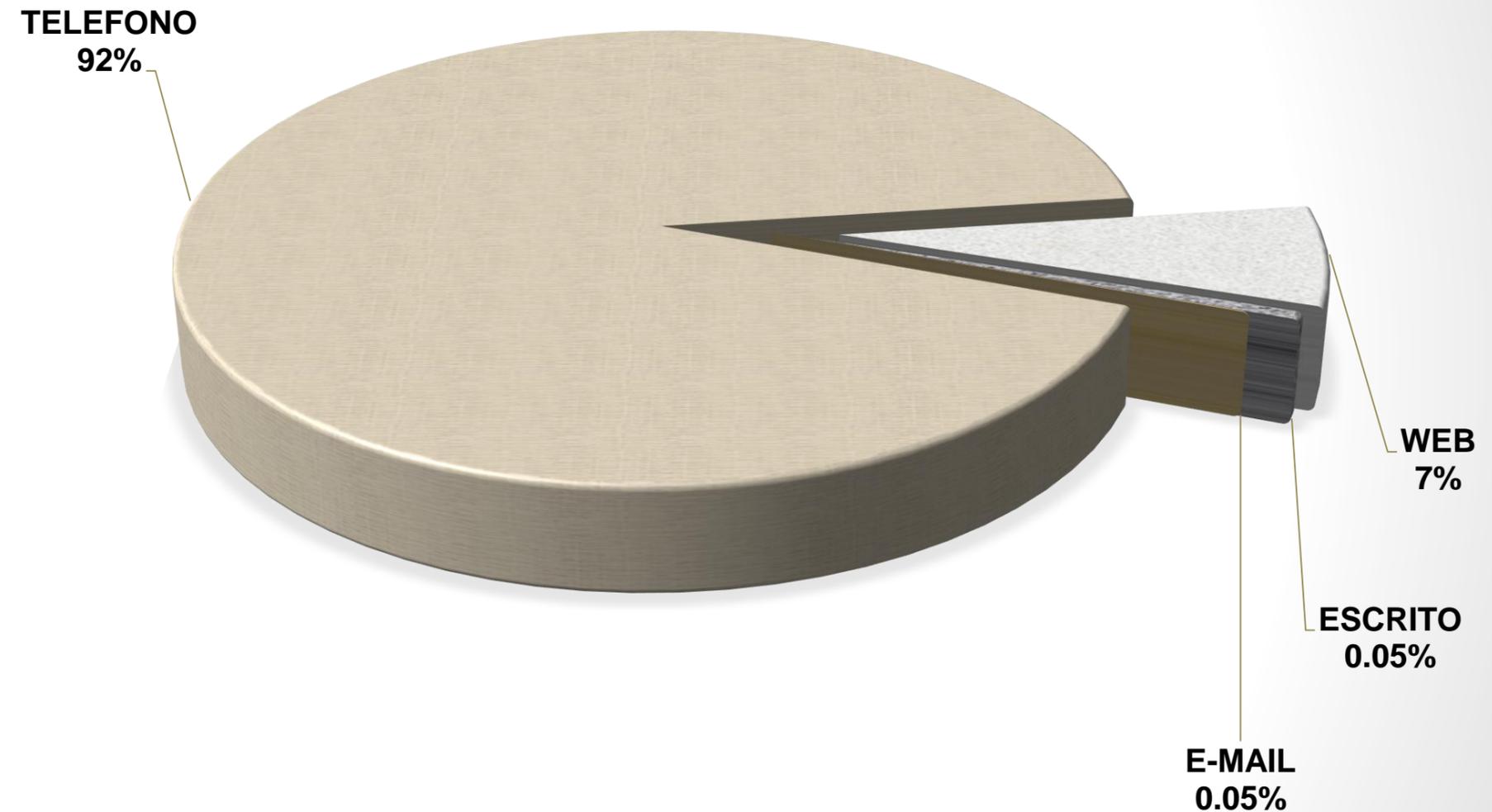
- El tiempo de respuesta promedio a cada solicitud fue de 4 días.
- Número de solicitudes en el que se negó el acceso a la información: CERO (0)

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	183	24%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – ZONAL	173	22%
NO PARADA PROGRAMADA – ZONAL	144	19%
FORMA DE CONDUCCIÓN – ZONAL	76	10%
FRECUENCIA DE SERVICIO – TRONCALES	63	8%
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	33	4%
RECAUDO FALLA DE TARJETA	29	4%
ACCIDENTE BUSES-ZONAL	28	4%
SEGURIDAD EN BUSES – TRONCALES	20	3%
TEMAS ADMINISTRATIVOS – ZONAL	20	3%

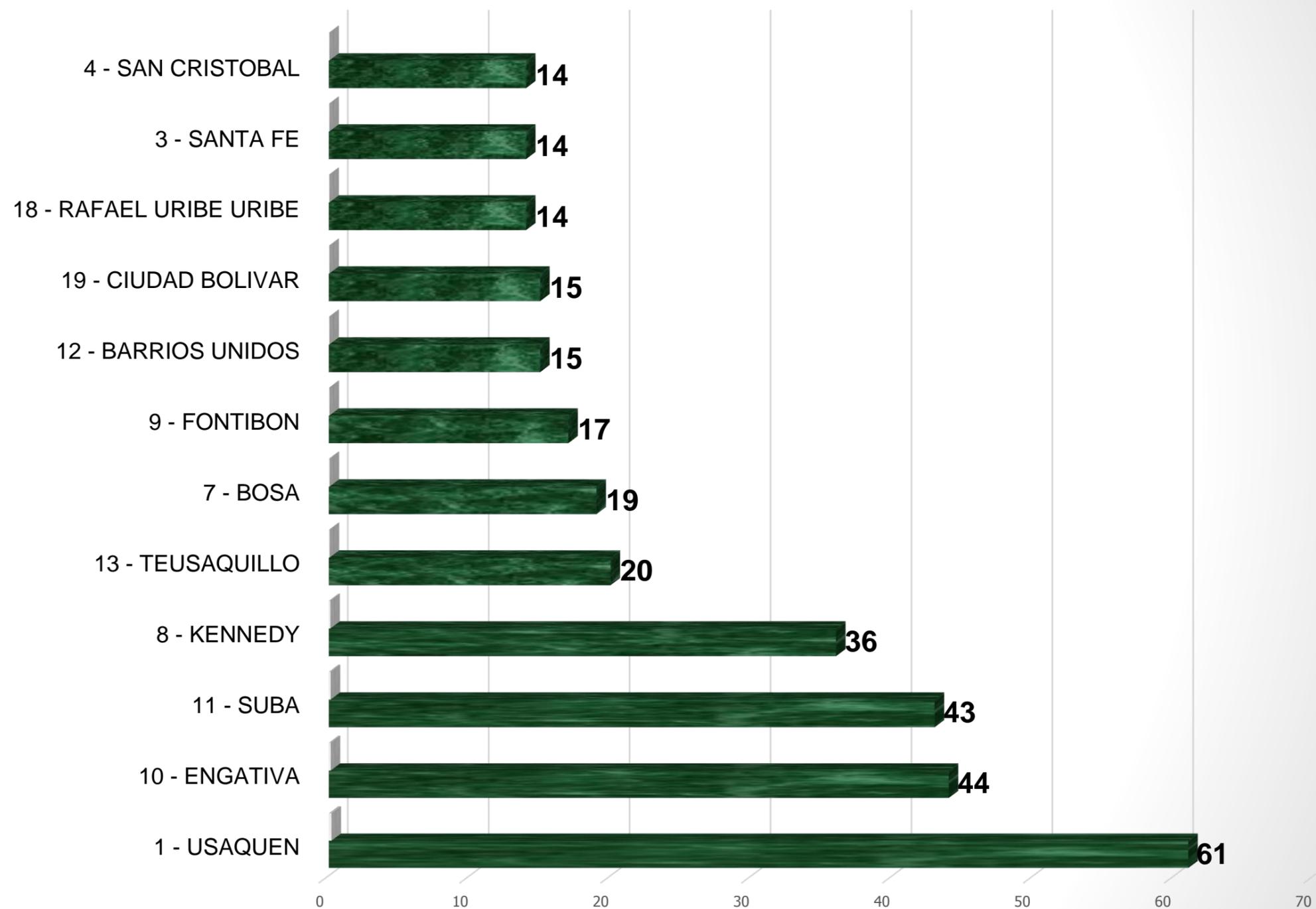


DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TELEFONO	43.961	92%
WEB	3.342	7%
ESCRITO	257	0,5%
E-MAIL	24	0,05%

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



DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
1 - USAQUEN	61	20%
10 - ENGATIVA	44	14%
11 - SUBA	43	14%
8 - KENNEDY	36	12%
13 - TEUSAQUILLO	20	6%
7 - BOSA	19	6%
9 - FONTIBÓN	17	5%
12 - BARRIOS UNIDOS	15	5%
19 - CIUDAD BOLIVAR	15	5%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	14	4%
3 - SANTA FE	14	4%
4 - SAN CRISTOBAL	14	4%





**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

**TRANSMILENIO S.A.  
2017**