



# Análisis de peticiones, quejas, reclamos y soluciones

## Subgerencia Atención al Usuario y Comunicaciones

TRANSMILENIO S.A.

MAYO 2020

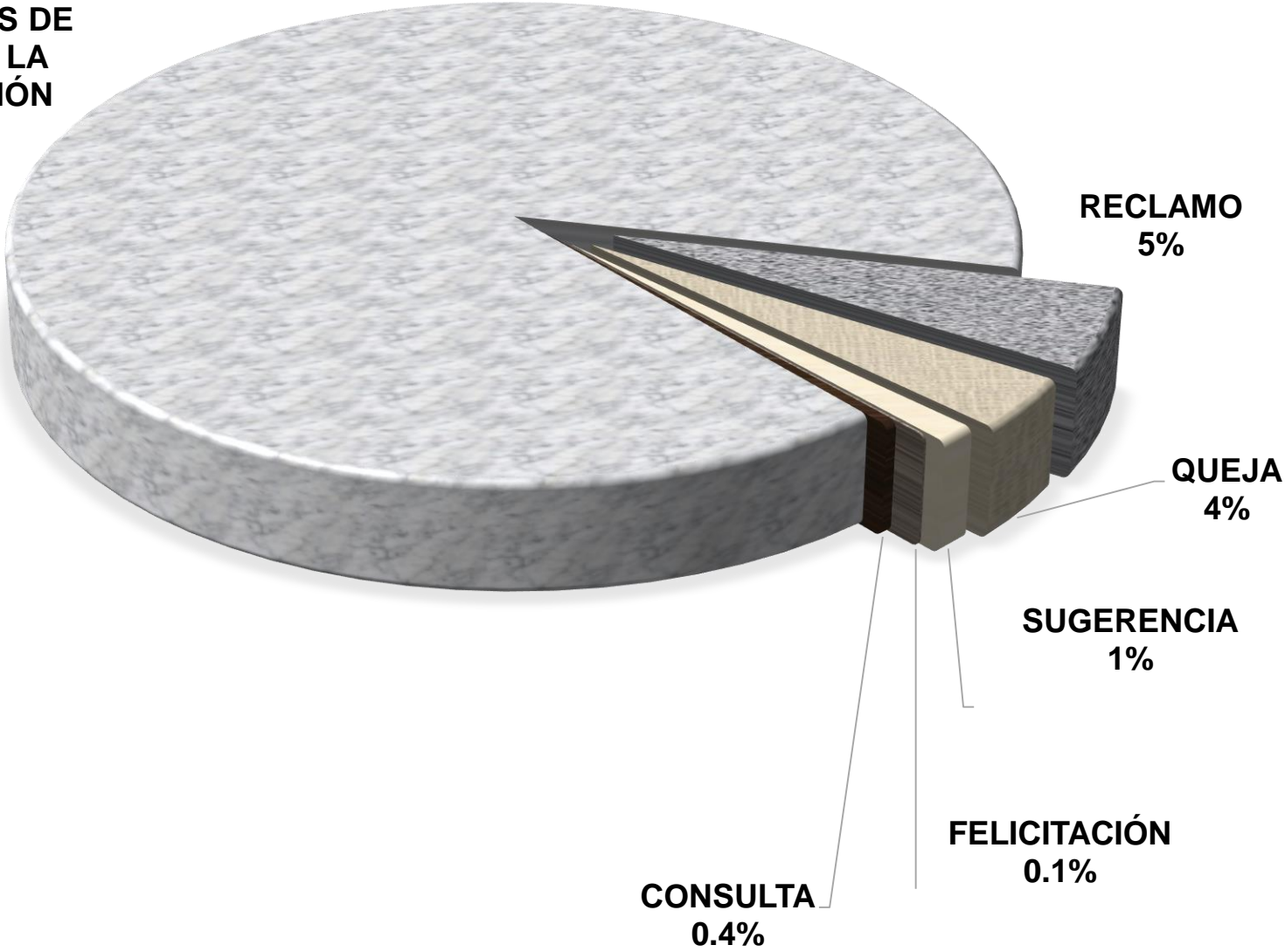


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	12.112	90%
RECLAMO	728	5%
QUEJA	469	3%
SUGERENCIA	159	1%
FELICITACIÓN	11	0,1%
CONSULTA	51	0,4%

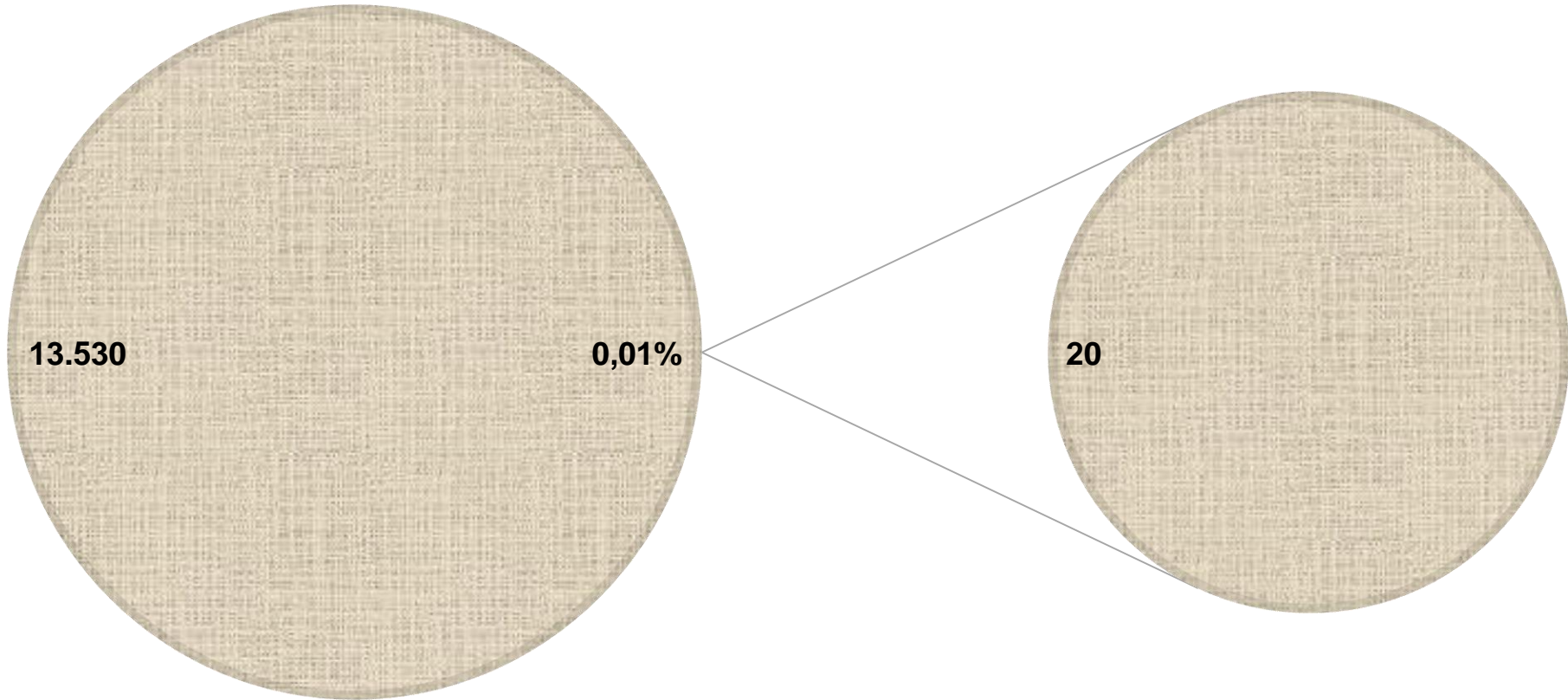
SOLICITUDES DE  
ACCESO A LA  
INFORMACIÓN  
90%



- El tiempo de respuesta promedio a las solicitudes fue de 4 días.

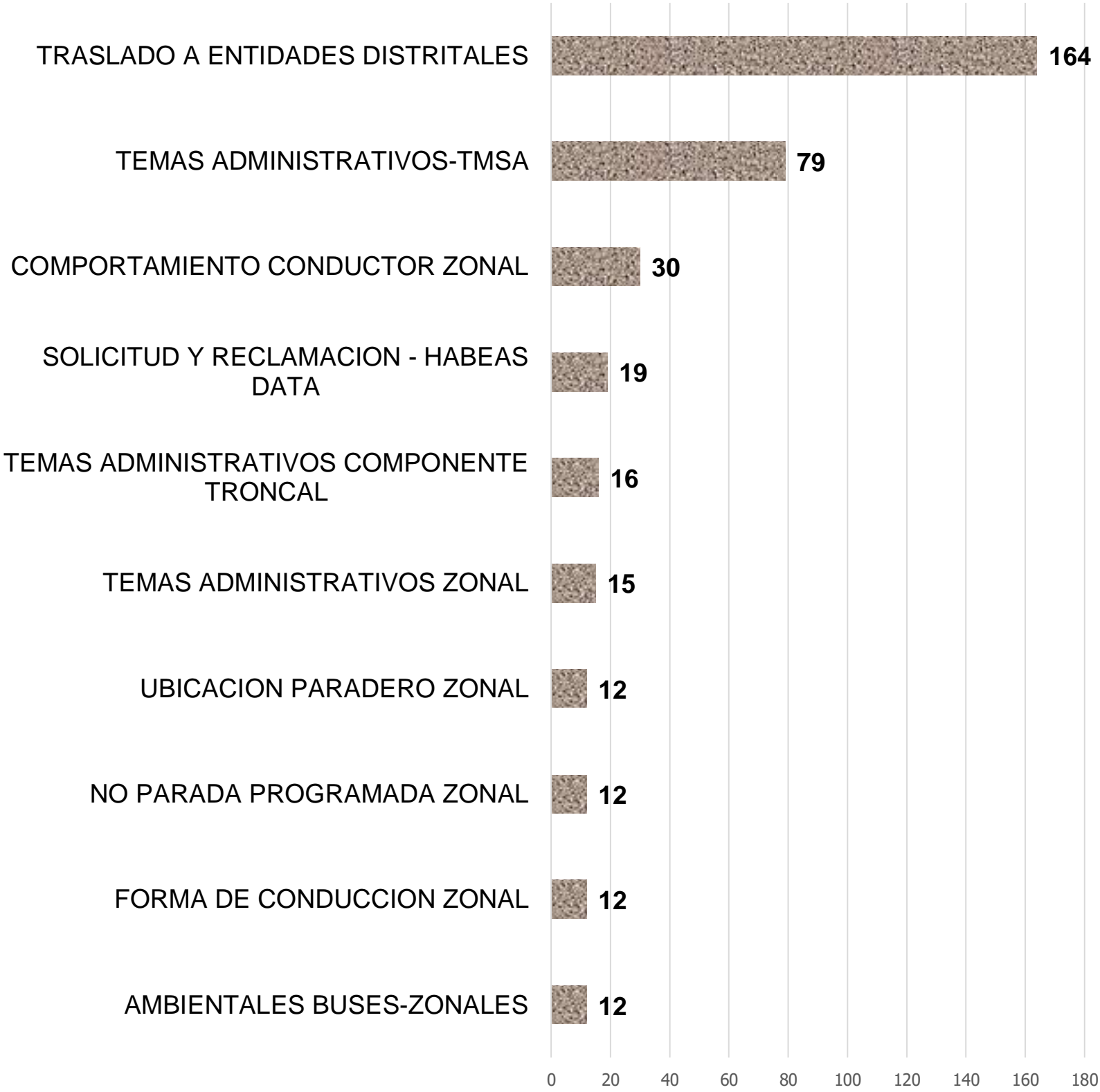
TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: 13.530

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
SOLICITUDES	13.530
TRASLADOS	20



- El tiempo de respuesta promedio a cada solicitud fue de 1 día.  
*Para esta información se tuvo en cuenta las solicitudes de información y tramites de la tarjeta TULLAVE*
- Número de solicitudes en el que se negó el acceso a la información: CERO (0)

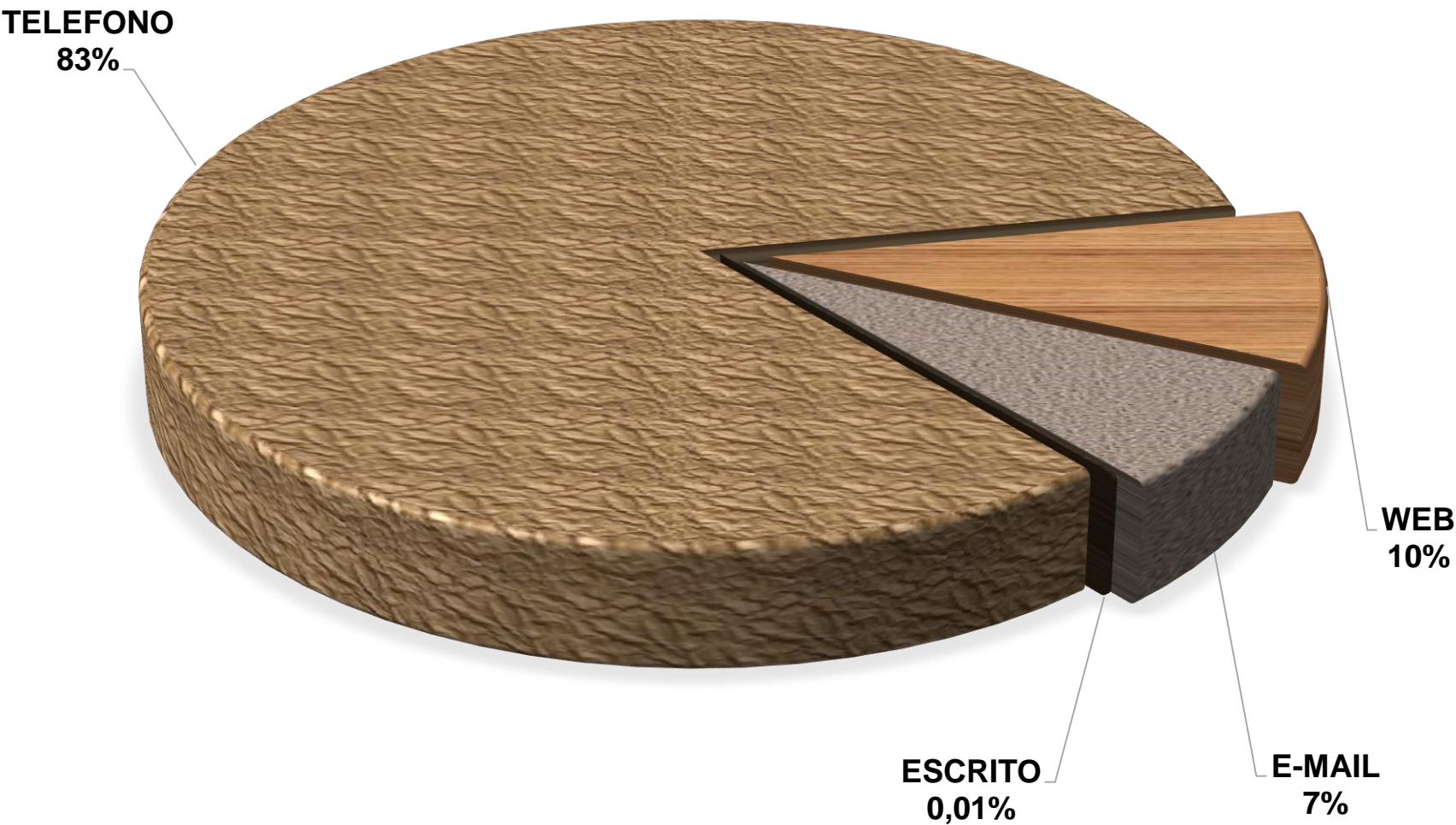
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
AMBIENTALES BUSES-ZONALES	12	3%
FORMA DE CONDUCCION ZONAL	12	3%
NO PARADA PROGRAMADA ZONAL	12	3%
UBICACION PARADERO ZONAL	12	3%
TEMAS ADMINISTRATIVOS ZONAL	15	4%
TEMAS ADMINISTRATIVOS COMPONENTE TRONCAL	16	4%
SOLICITUD Y RECLAMACION - HABEAS DATA	19	5%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR ZONAL	30	8%
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	79	21%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	164	44%



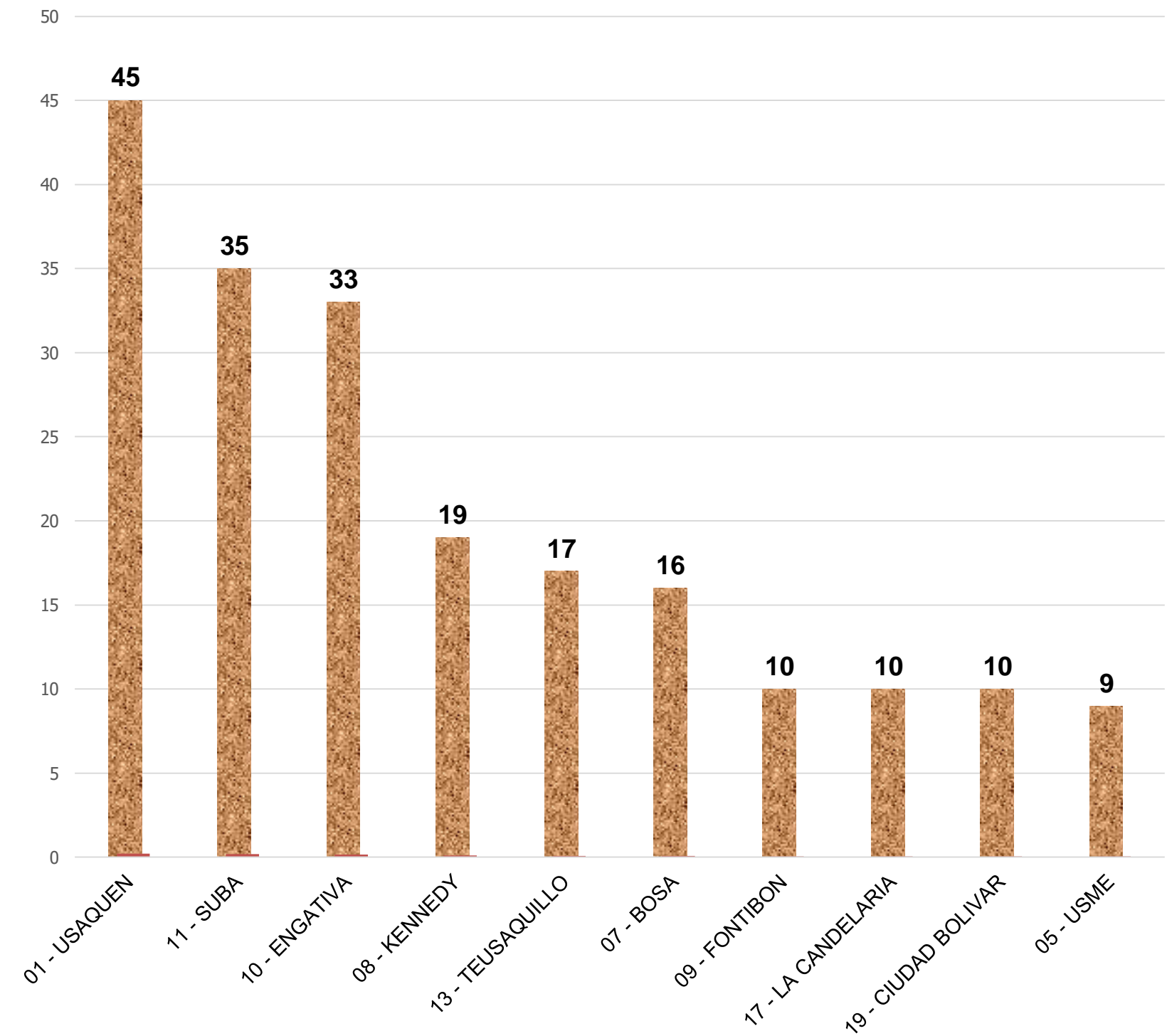


DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TELÉFONO	11.260	83%
WEB	1.267	9%
ESCRITO	988	7%
E-MAIL	15	0,1%

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



DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
01 - USAQUEN	45	22%
11 - SUBA	35	17%
10 - ENGATIVA	33	16%
08 - KENNEDY	19	9%
13 - TEUSAQUILLO	17	8%
07 - BOSA	16	8%
09 - FONTIBON	10	5%
17 - LA CANDELARIA	10	5%
19 - CIUDAD BOLIVAR	10	5%
05 - USME	9	4%



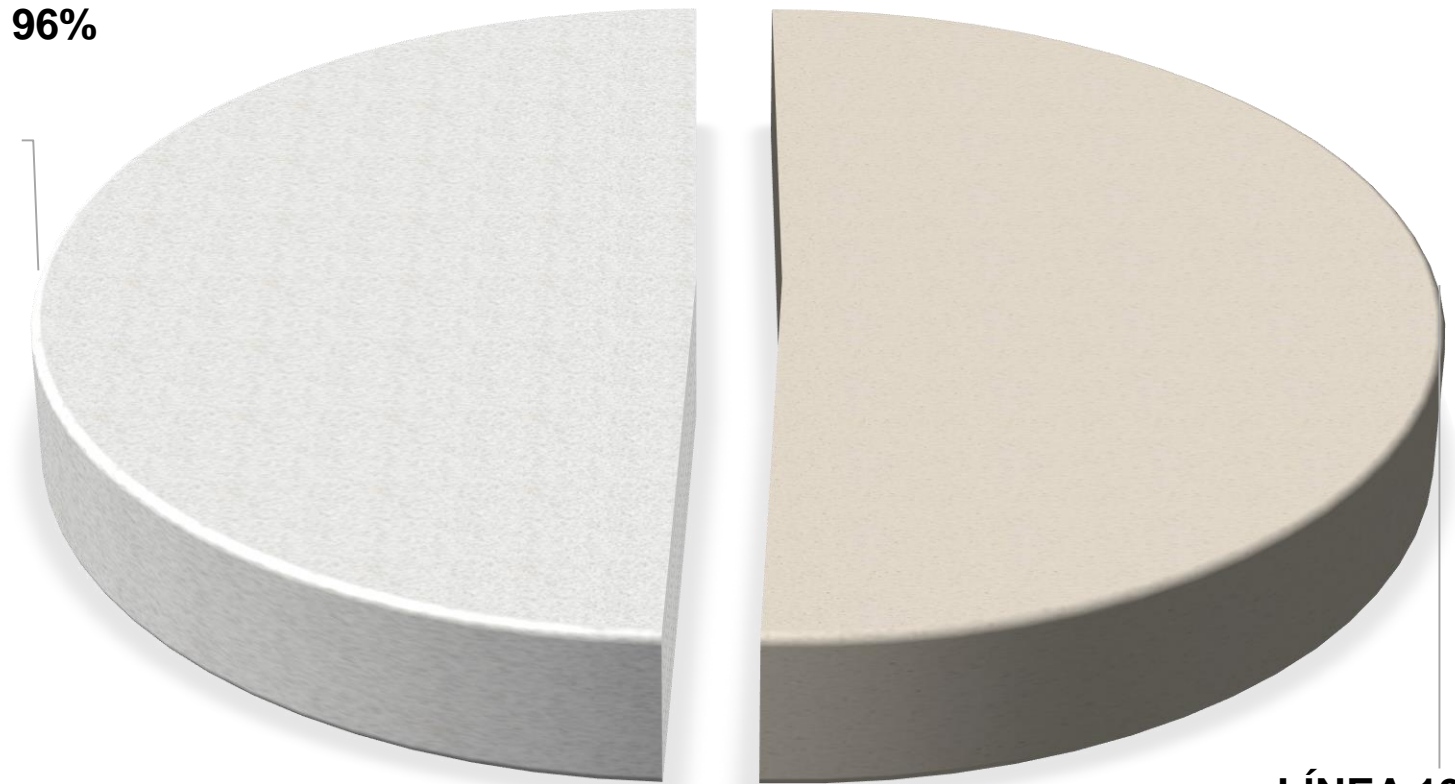
# ¿CÓMO CALIFICA EL SERVICIO OFRECIDO POR LAS LÍNEAS DE ATENCIÓN?

## MAYO DE 2020

SERVICIO OFRECIDO POR LAS LÍNEAS	
Línea - 4824304	96%
Línea Distrital- 195	99%

*Informe de encuestas realizadas del 01 al 31 de mayo 2020*

**LÍNEA 4824304**  
**96%**



**LÍNEA 195**  
**99%**



TRANSMILENIO S.A.  
2020

[www.TransMilenio.gov.co](http://www.TransMilenio.gov.co)

