



# Análisis de peticiones, quejas, reclamos y soluciones

## Subgerencia Atención al Usuario y Comunicaciones

TRANSMILENIO S.A.

JUNIO 2020

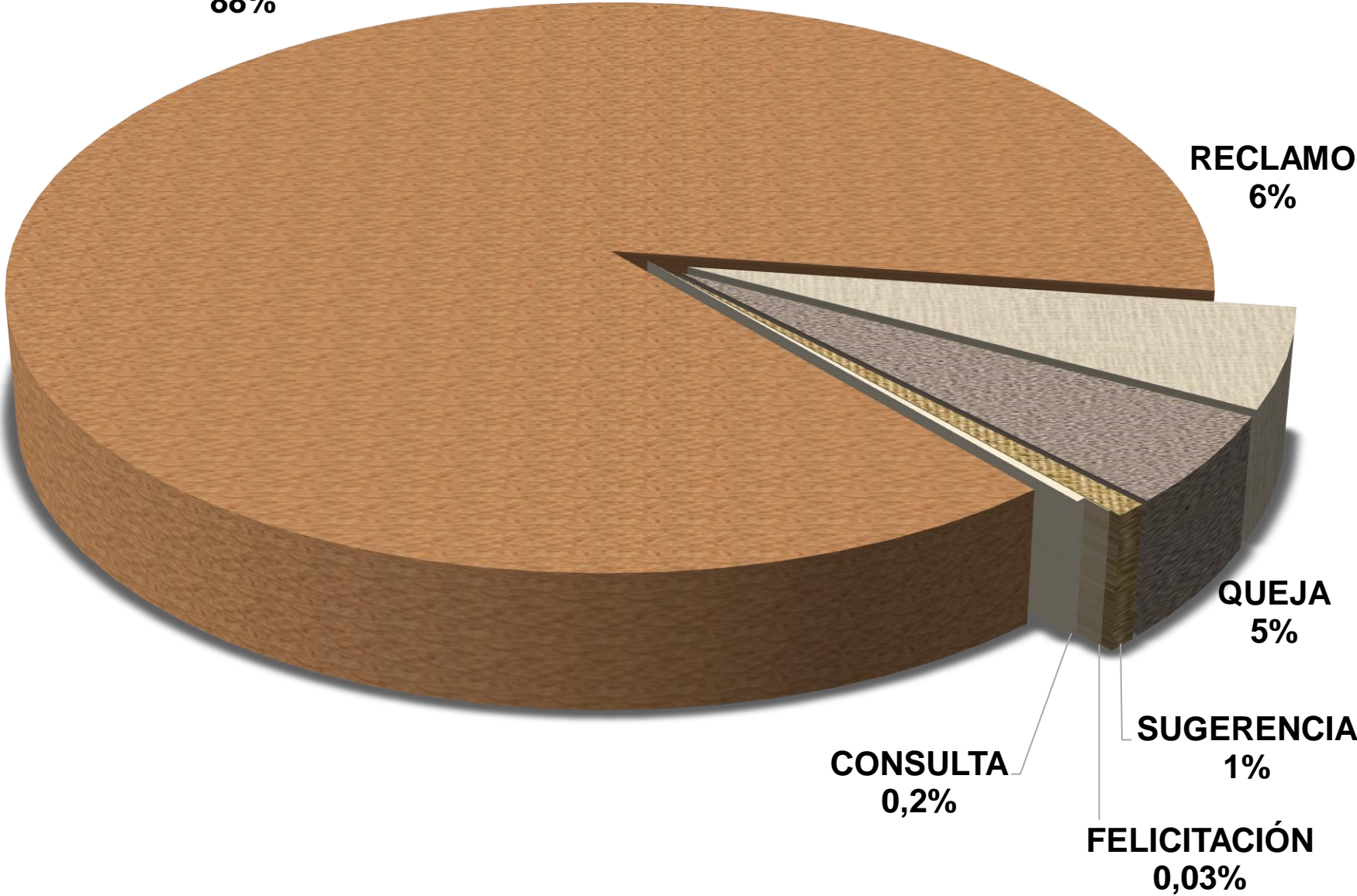


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	15.239	88%
RECLAMO	968	6%
QUEJA	865	5%
SUGERENCIA	133	1%
FELICITACIÓN	5	0,03%
CONSULTA	43	0,2%

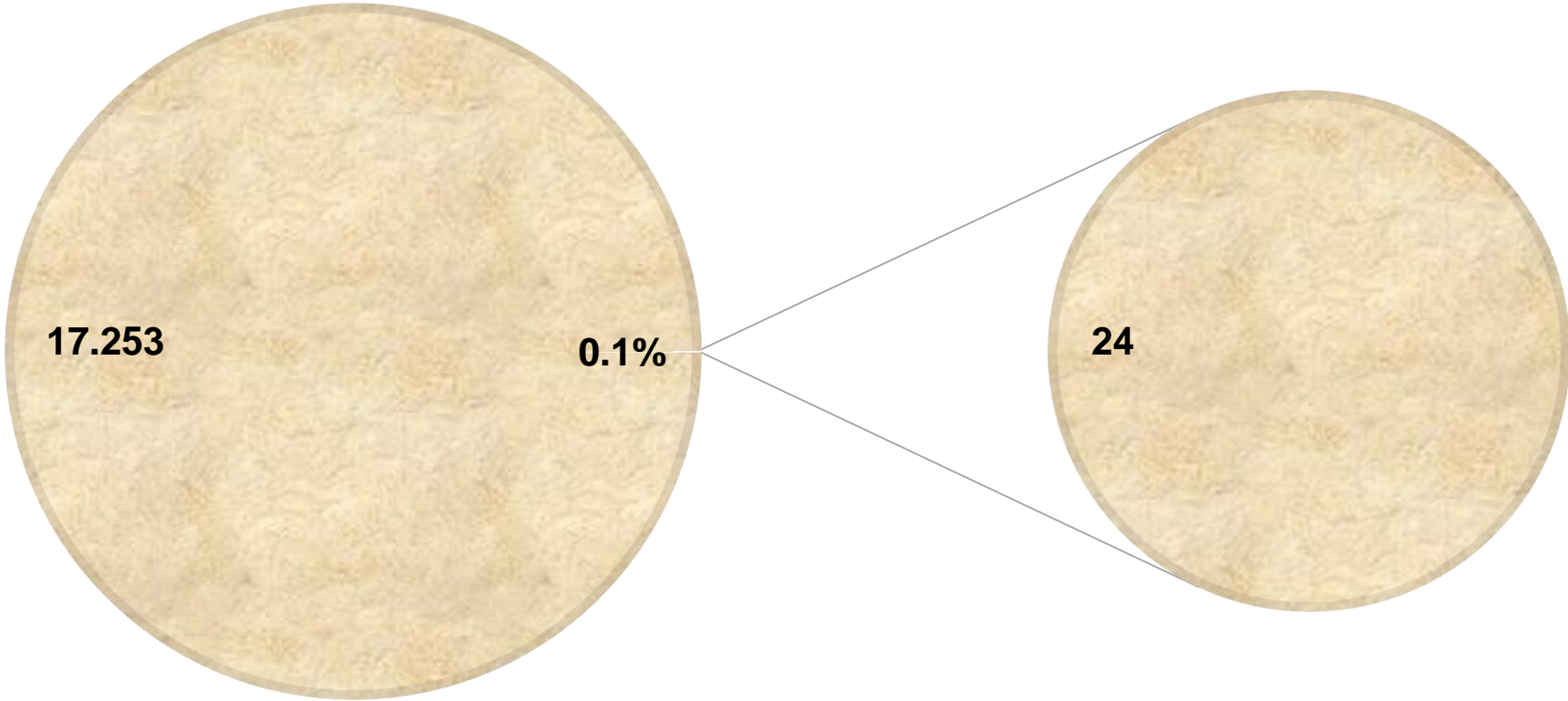
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN  
88%



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

TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: 17.253

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
SOLICITUDES	17.253
TRASLADOS	24

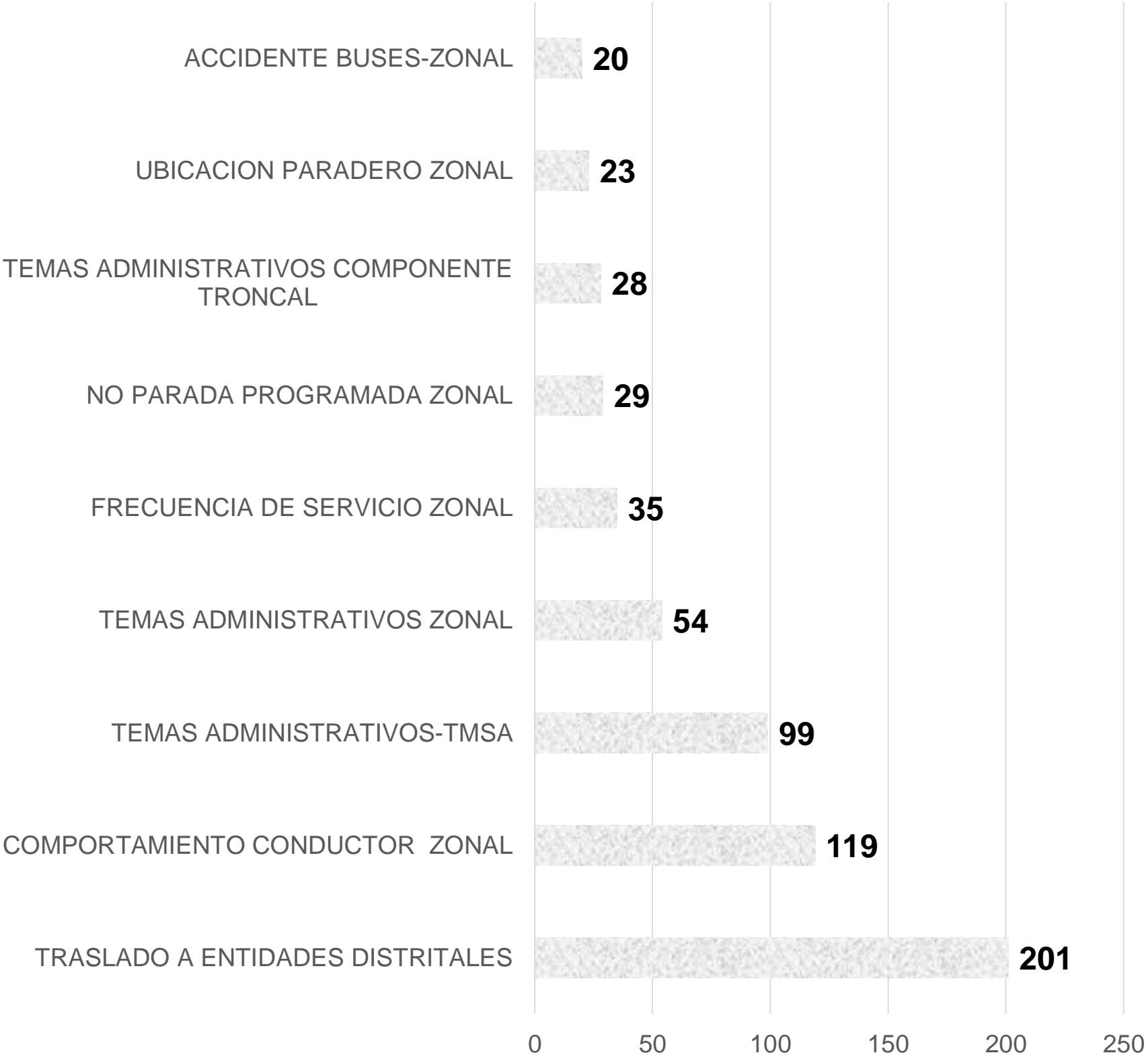


- El tiempo de respuesta promedio a cada solicitud fue de 1 día.  
*Para esta información se tuvo en cuenta las solicitudes de información y tramites de la tarjeta TULLAVE*
- Número de solicitudes en el que se negó el acceso a la información: CERO (0)

TEMAS CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS DURANTE EL MES DE JUNIO DE 2020



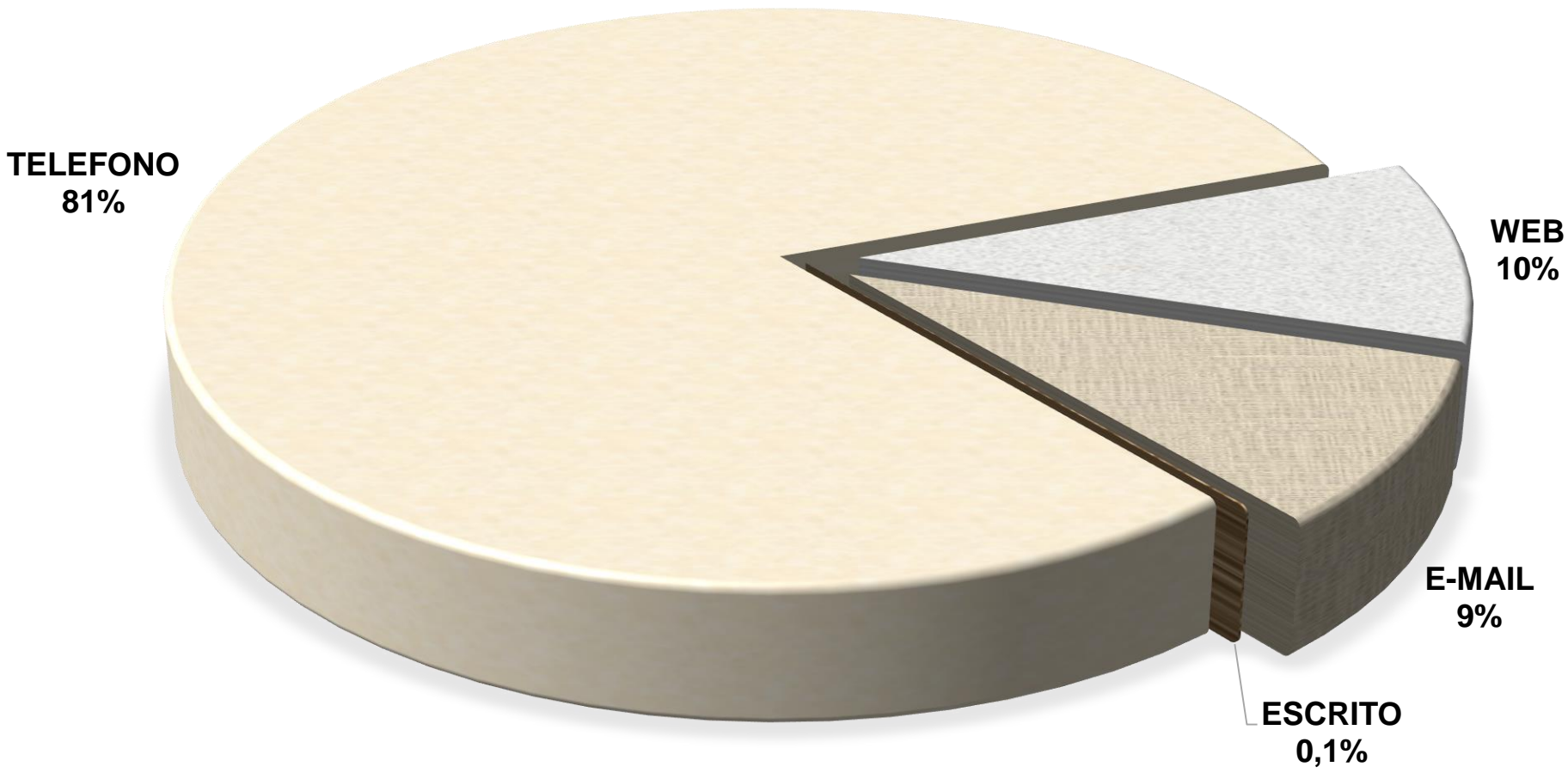
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	201	33%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR ZONAL	119	20%
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	99	16%
TEMAS ADMINISTRATIVOS ZONAL	54	9%
FRECUENCIA DE SERVICIO ZONAL	35	6%
NO PARADA PROGRAMADA ZONAL	29	5%
TEMAS ADMINISTRATIVOS COMPONENTE TRONCAL	28	5%
UBICACION PARADERO ZONAL	23	4%
ACCIDENTE BUSES-ZONAL	20	3%



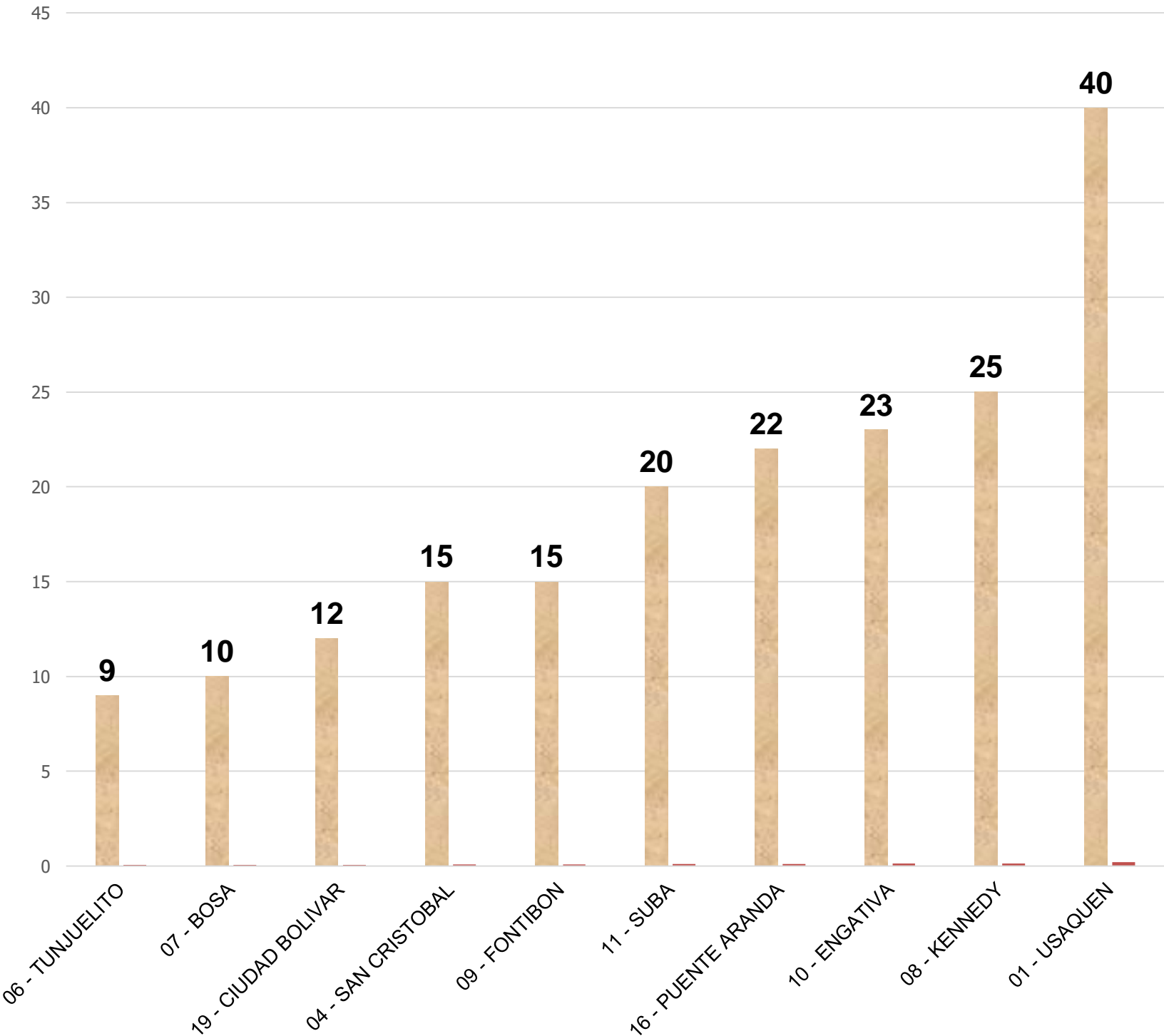


DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TELÉFONO	13.896	81%
WEB	1.756	10%
ESCRITO	1.588	9%
E-MAIL	13	0,1%

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



DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
06 - TUNJUELITO	9	5%
07 - BOSA	10	5%
19 - CIUDAD BOLIVAR	12	6%
04 - SAN CRISTOBAL	15	8%
09 - FONTIBON	15	8%
11 - SUBA	20	10%
16 - PUENTE ARANDA	22	12%
10 - ENGATIVA	23	12%
08 - KENNEDY	25	13%
01 - USAQUEN	40	21%



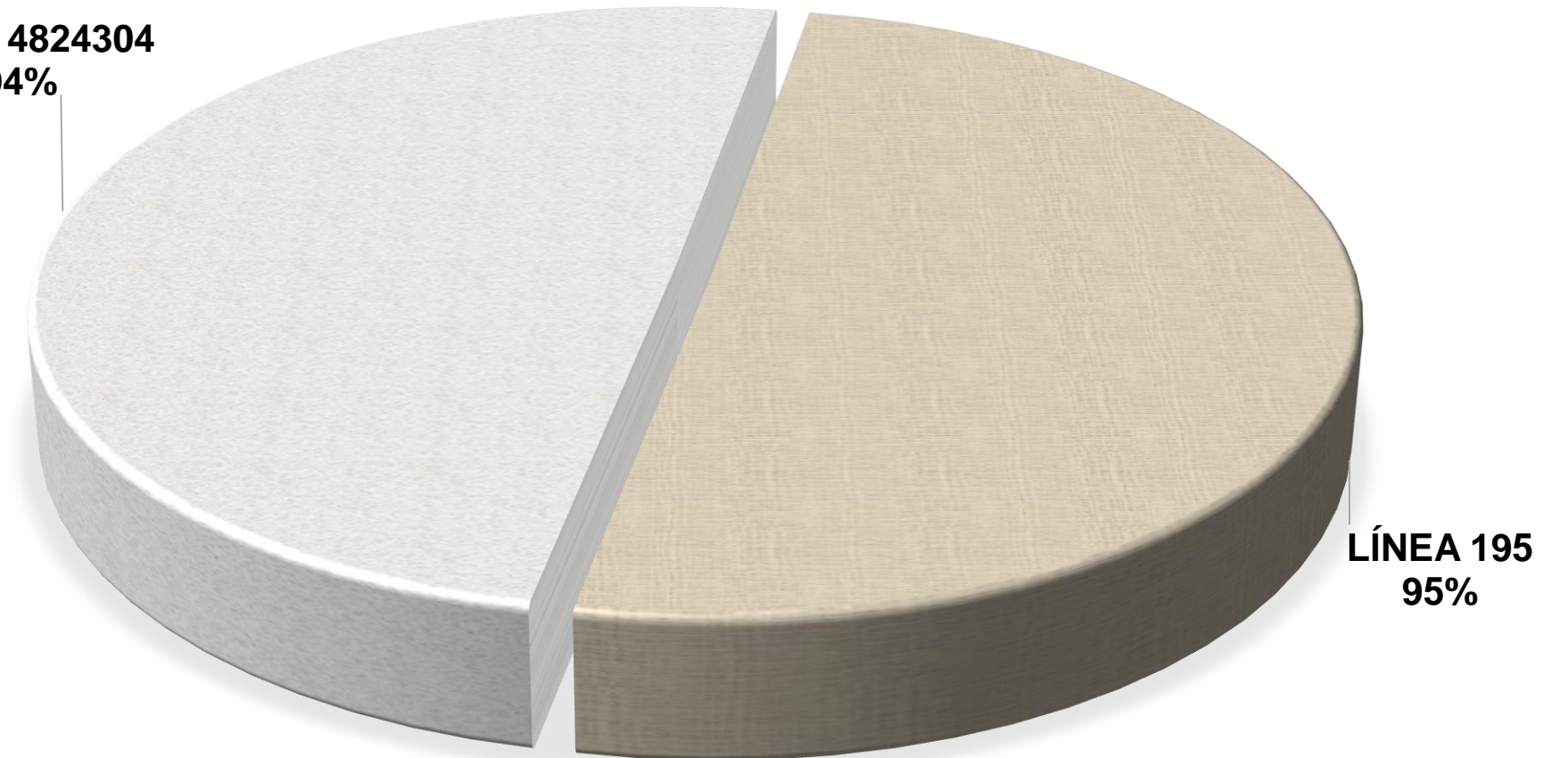
# ¿CÓMO CALIFICA EL SERVICIO OFRECIDO POR LAS LÍNEAS DE ATENCIÓN?

## JUNIO DE 2020

SERVICIO OFRECIDO POR LAS LÍNEAS	
Línea - 4824304	94%
Línea Distrital- 195	95%

*Informe de encuestas realizadas del 01 al 30 de junio 2020*

LÍNEA 4824304  
94%





TRANSMILENIO S.A.  
2020

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

