



Análisis de peticiones, quejas, reclamos y soluciones

Subgerencia Atención al Usuario y Comunicaciones

TRANSMILENIO S.A.

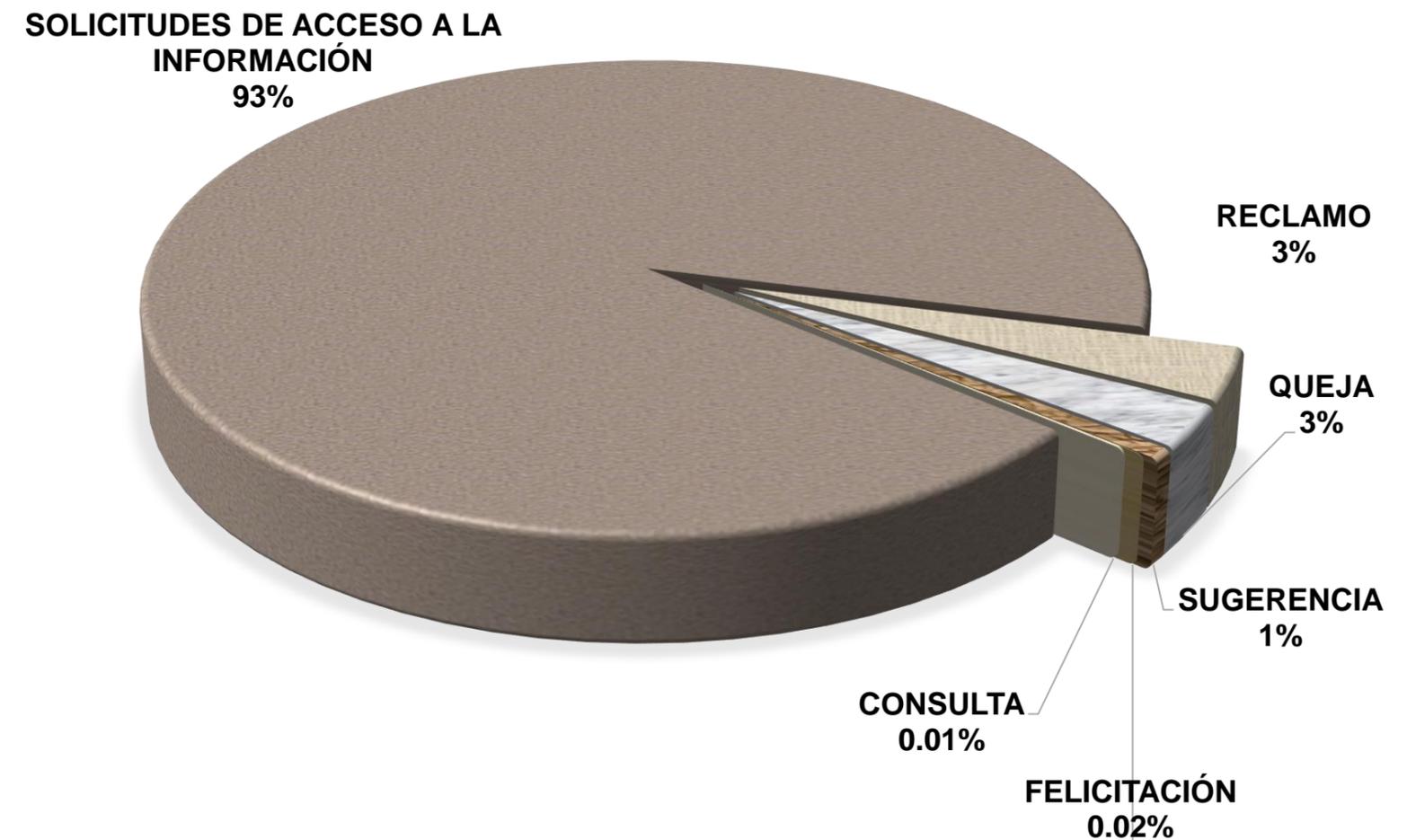
JULIO 2020



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



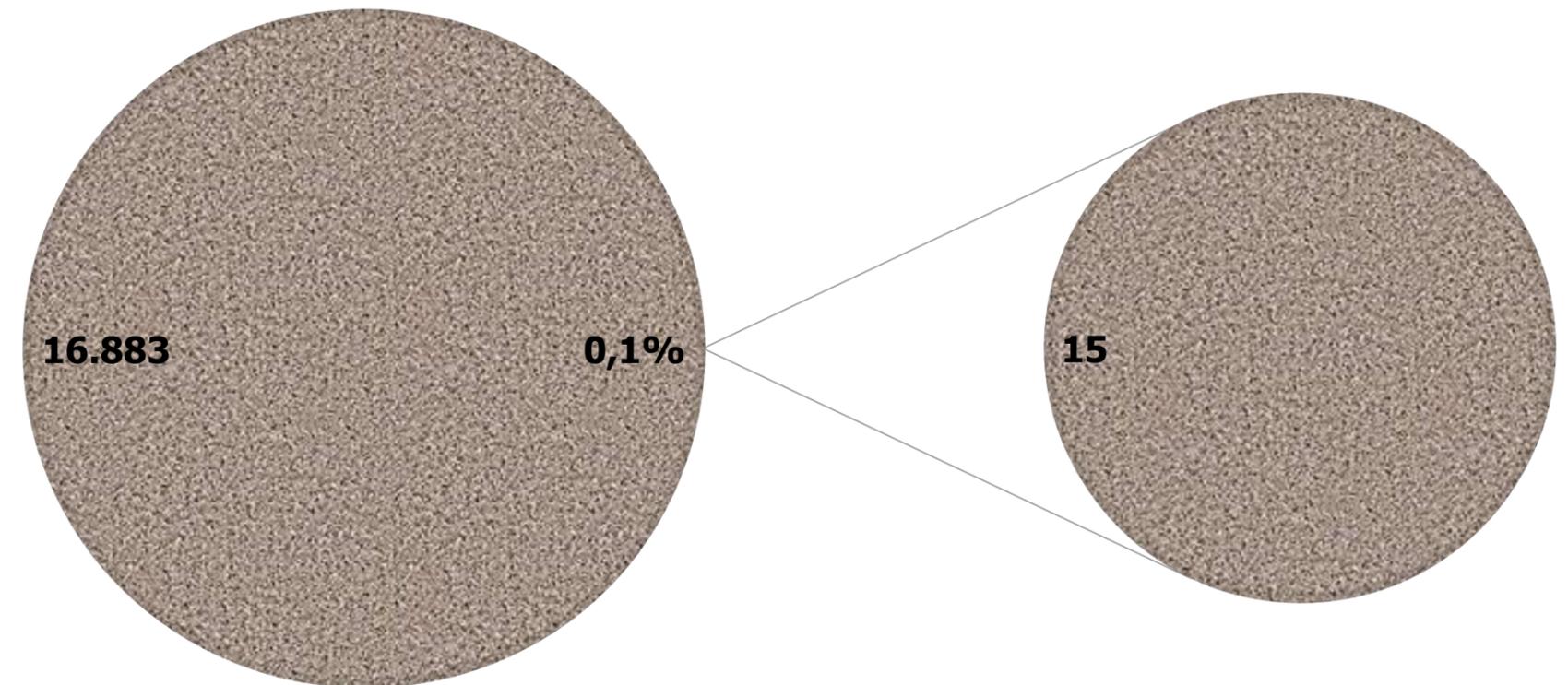
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	15.669	93%
RECLAMO	593	4%
QUEJA	481	3%
SUGERENCIA	121	1%
FELICITACIÓN	3	0,02%
CONSULTA	16	0,1%



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

TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: 16.883

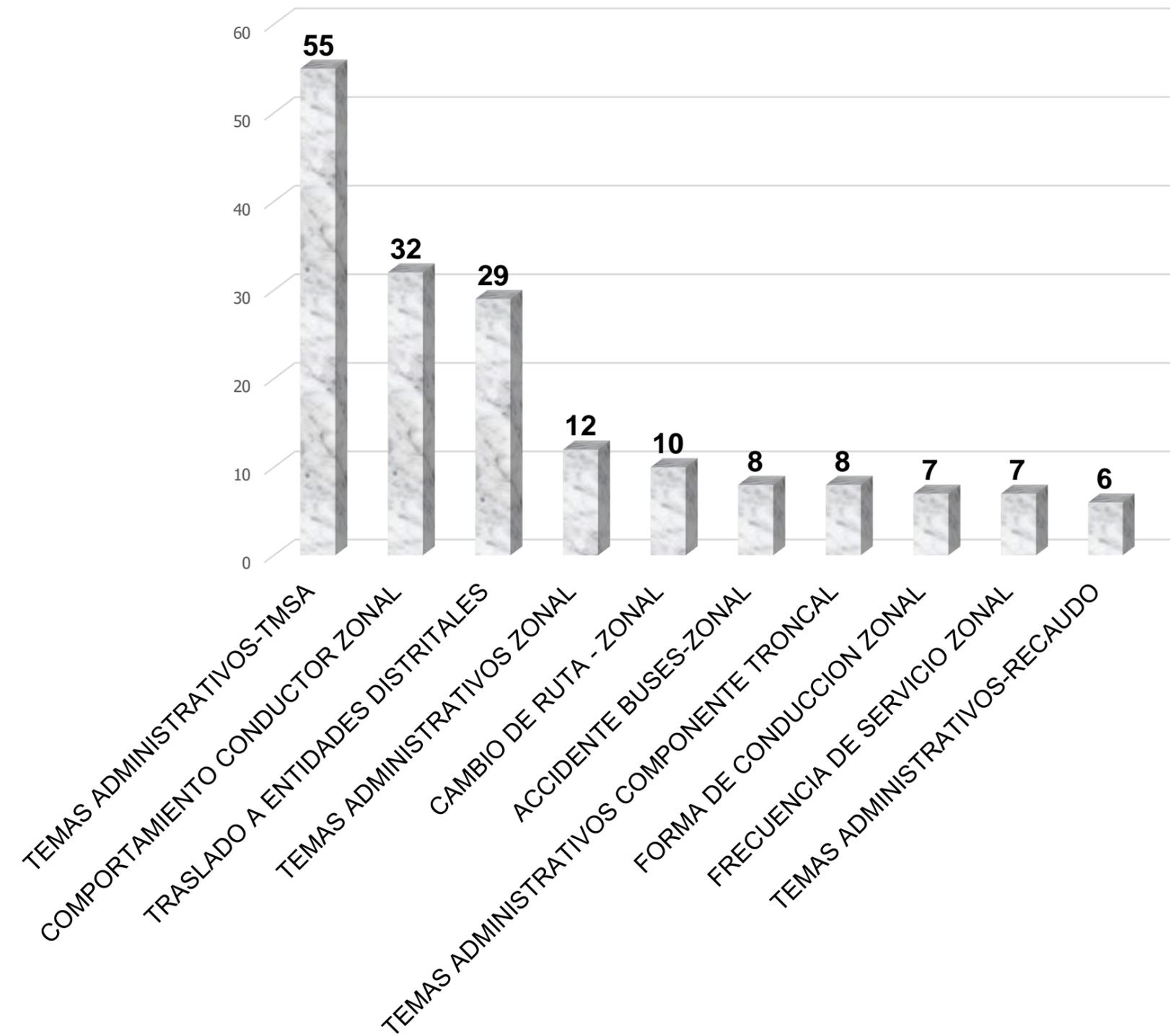
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
SOLICITUDES	16.883
TRASLADOS	15



- 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)

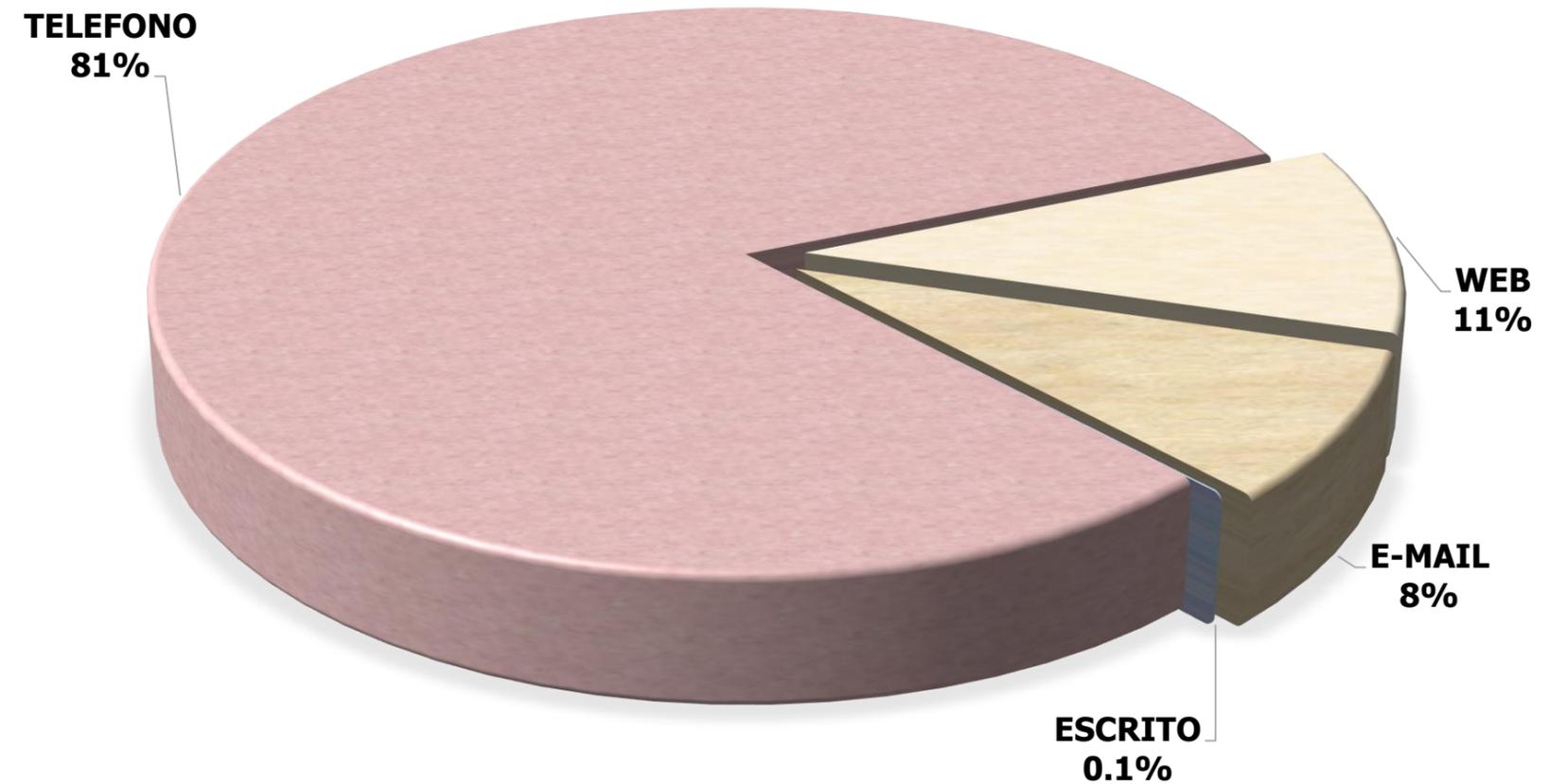
TEMAS CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS DURANTE EL MES DE JULIO DE 2020

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	55	32%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR ZONAL	32	18%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	29	17%
TEMAS ADMINISTRATIVOS ZONAL	12	7%
CAMBIO DE RUTA - ZONAL	10	6%
ACCIDENTE BUSES-ZONAL	8	5%
TEMAS ADMINISTRATIVOS COMPONENTE TRONCAL	8	5%
FORMA DE CONDUCCION ZONAL	7	4%
FRECUENCIA DE SERVICIO ZONAL	7	4%
TEMAS ADMINISTRATIVOS-RECAUDO	6	3%

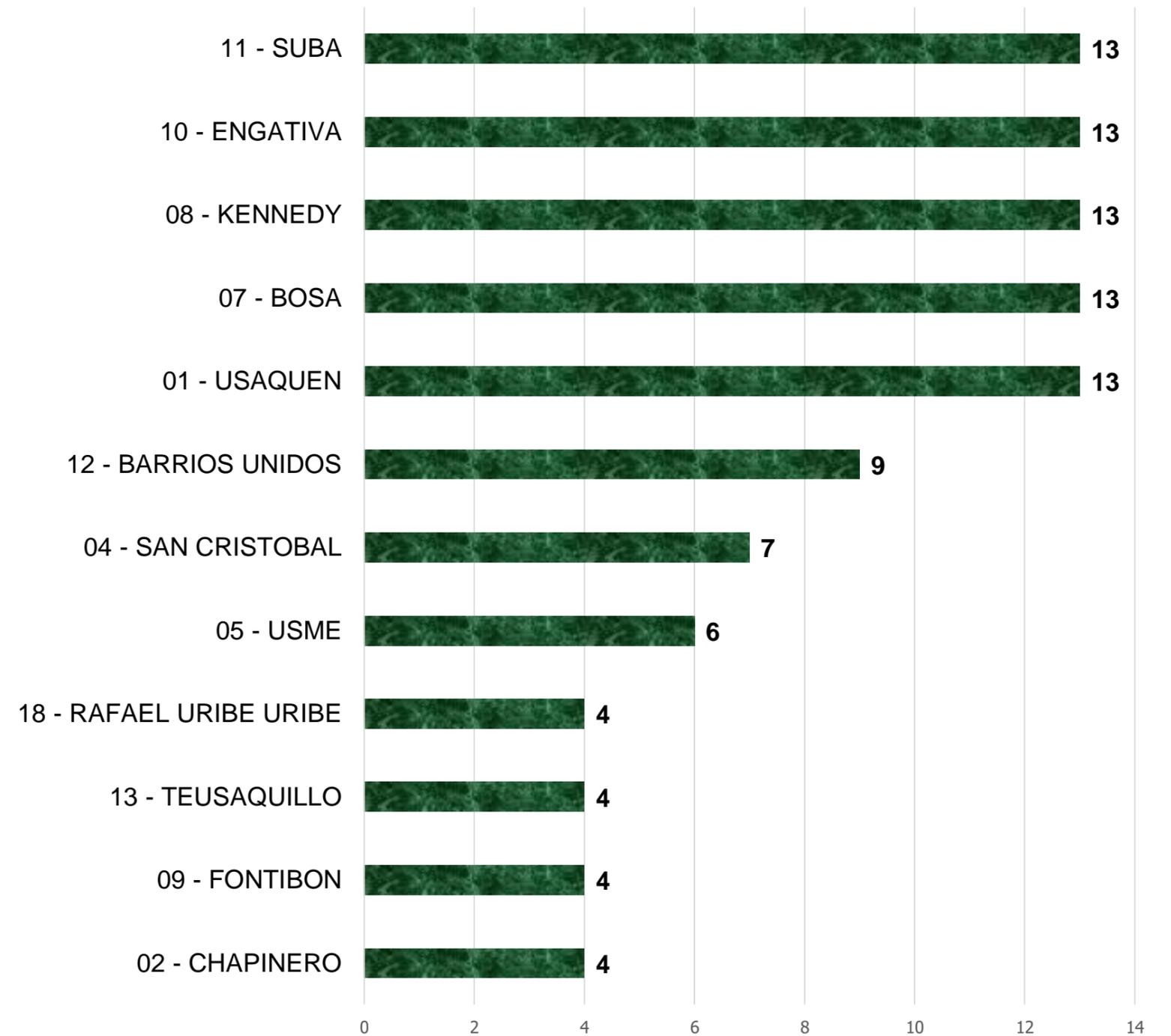


DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TELÉFONO	13.634	81%
WEB	1.806	11%
ESCRITO	1.433	8%
E-MAIL	10	0,1%

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



DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
02 - CHAPINERO	4	4%
09 - FONTIBON	4	4%
13 - TEUSAQUILLO	4	4%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	4	4%
05 - USME	6	6%
04 - SAN CRISTOBAL	7	7%
12 - BARRIOS UNIDOS	9	9%
01 - USAQUEN	13	13%
07 - BOSA	13	13%
08 - KENNEDY	13	13%





TRANSMILENIO S.A.
2020

www.TransMilenio.gov.co

