



# Análisis de peticiones, quejas, reclamos y soluciones

## Subgerencia Atención al Usuario y Comunicaciones

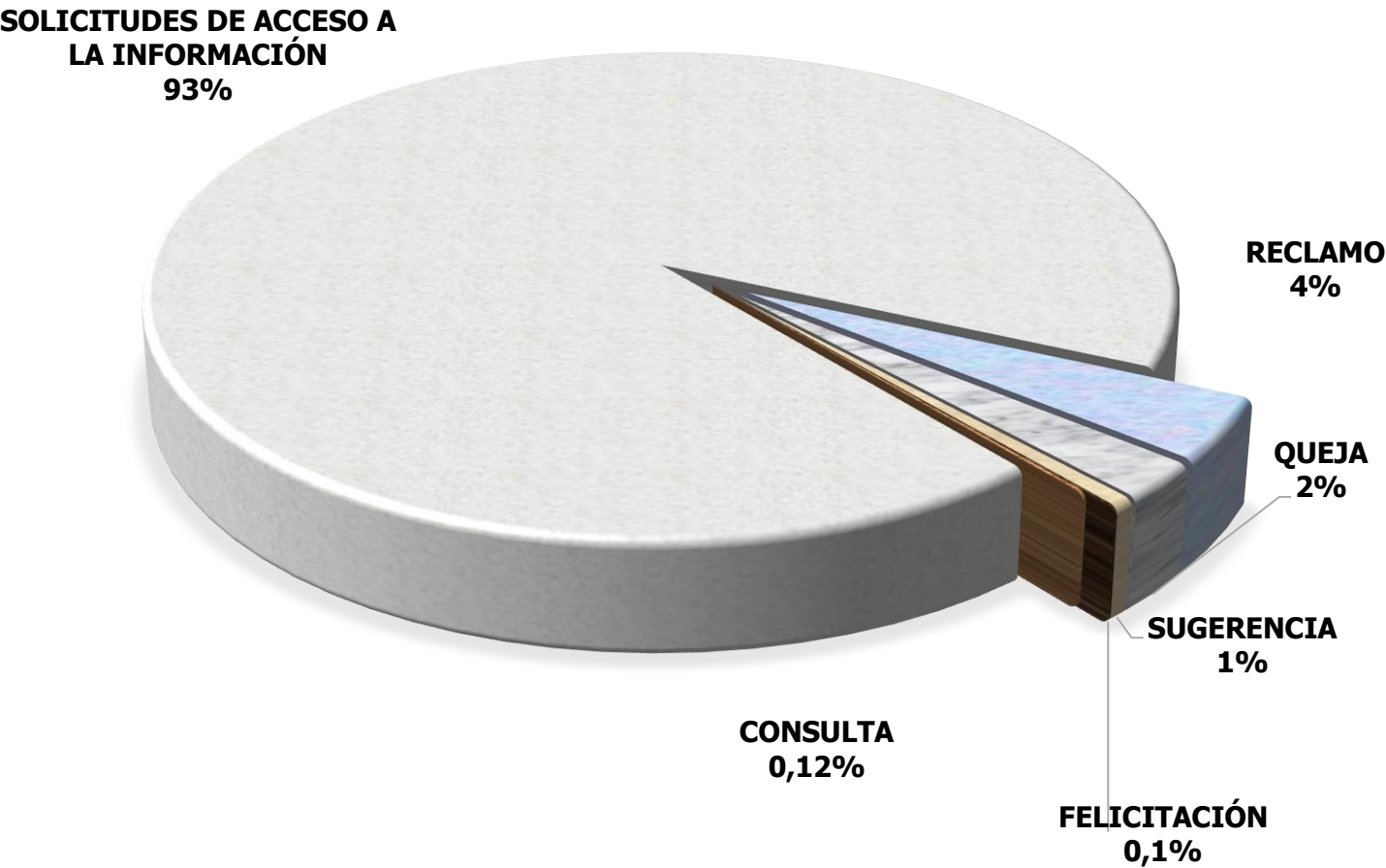
TRANSMILENIO S.A.  
SEPTIEMBRE 2020



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



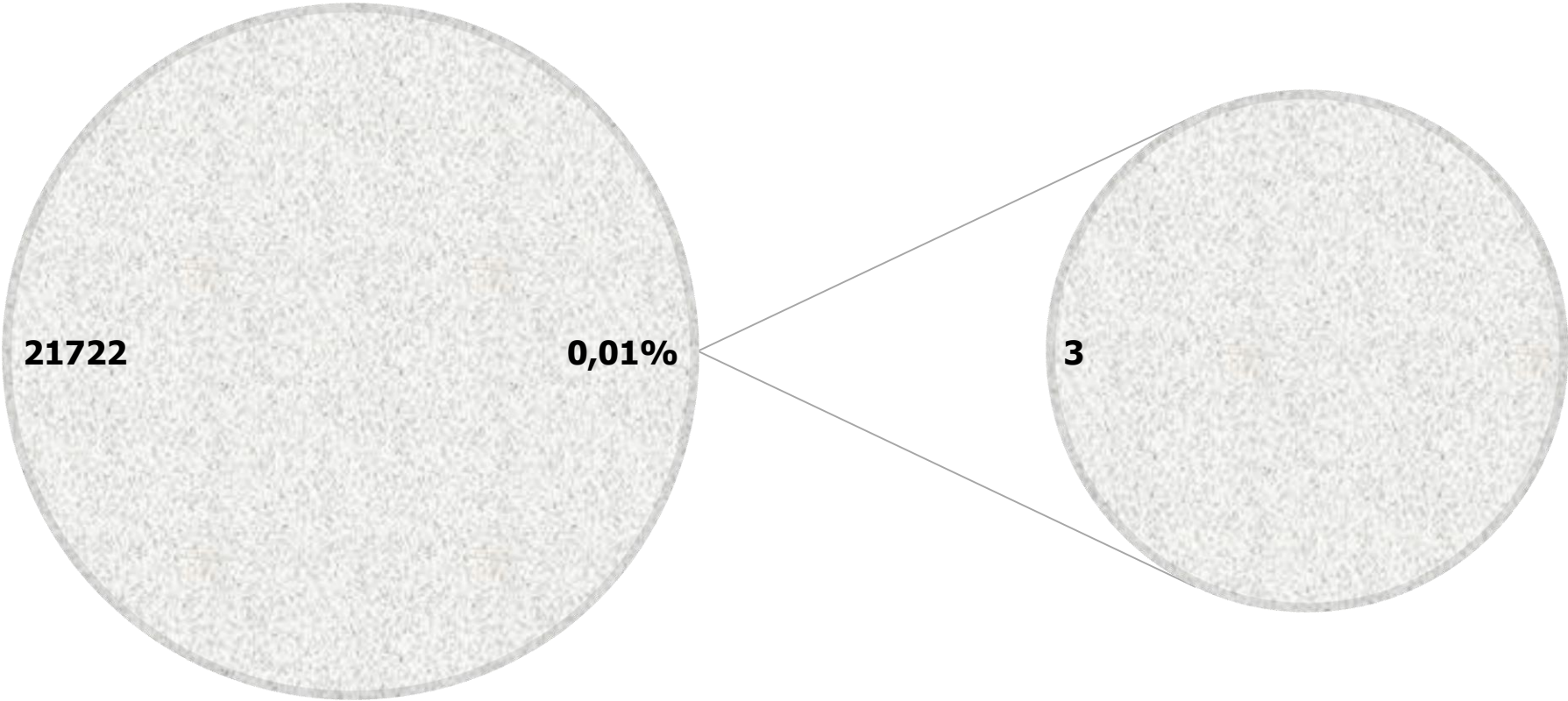
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	20.144	93%
RECLAMO	889	4%
QUEJA	520	2%
SUGERENCIA	128	1%
FELICITACIÓN	14	0,1%
CONSULTA	27	0,12%



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

TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: 21.722

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
SOLICITUDES	21.722
TRASLADOS	3

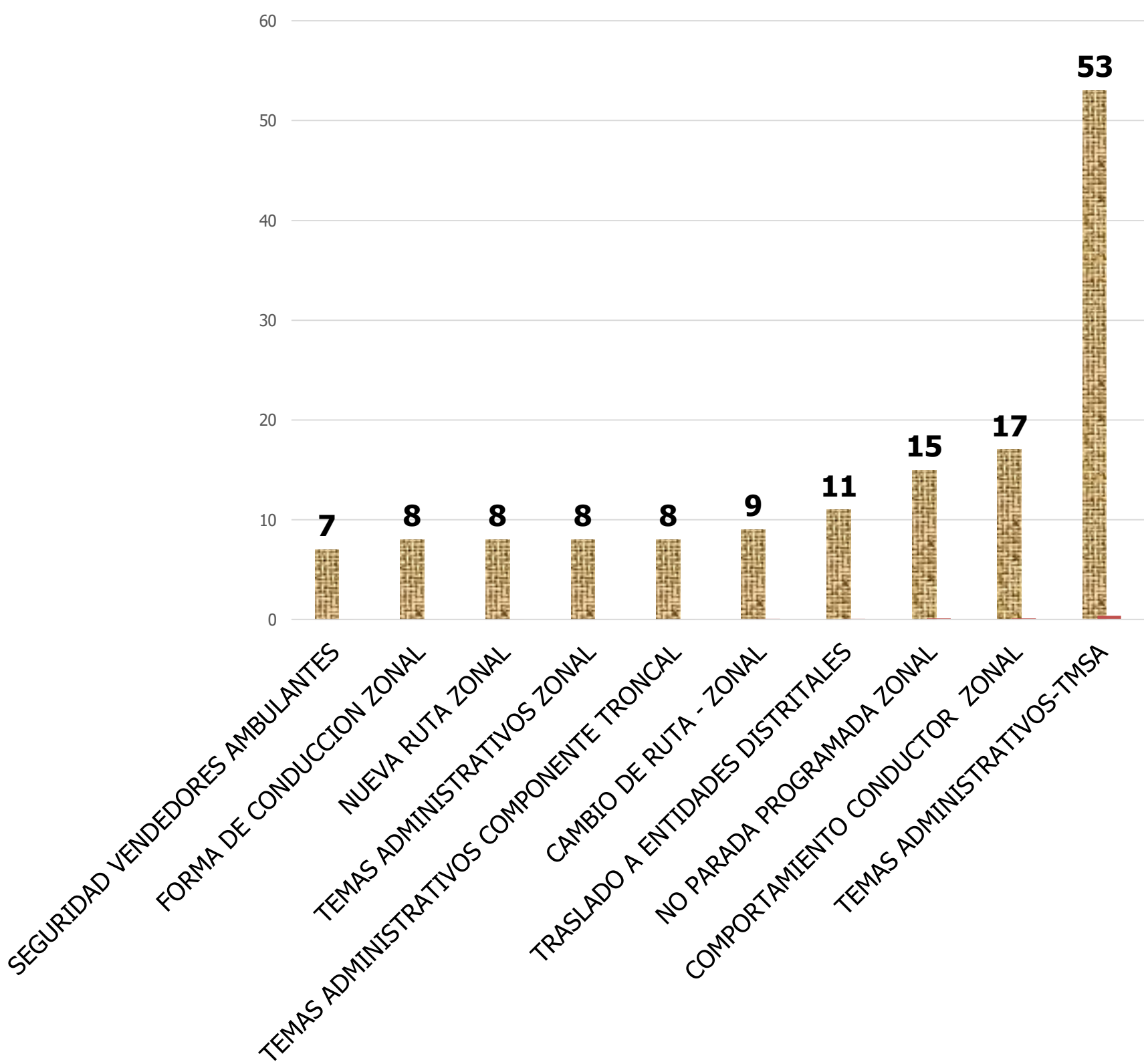


- El tiempo de respuesta promedio a cada solicitud fue de 1 día.  
*Para esta información se tuvo en cuenta las solicitudes de información y tramites de la tarjeta TULLAVE*
- Número de solicitudes en el que se negó el acceso a la información: CERO (0)

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

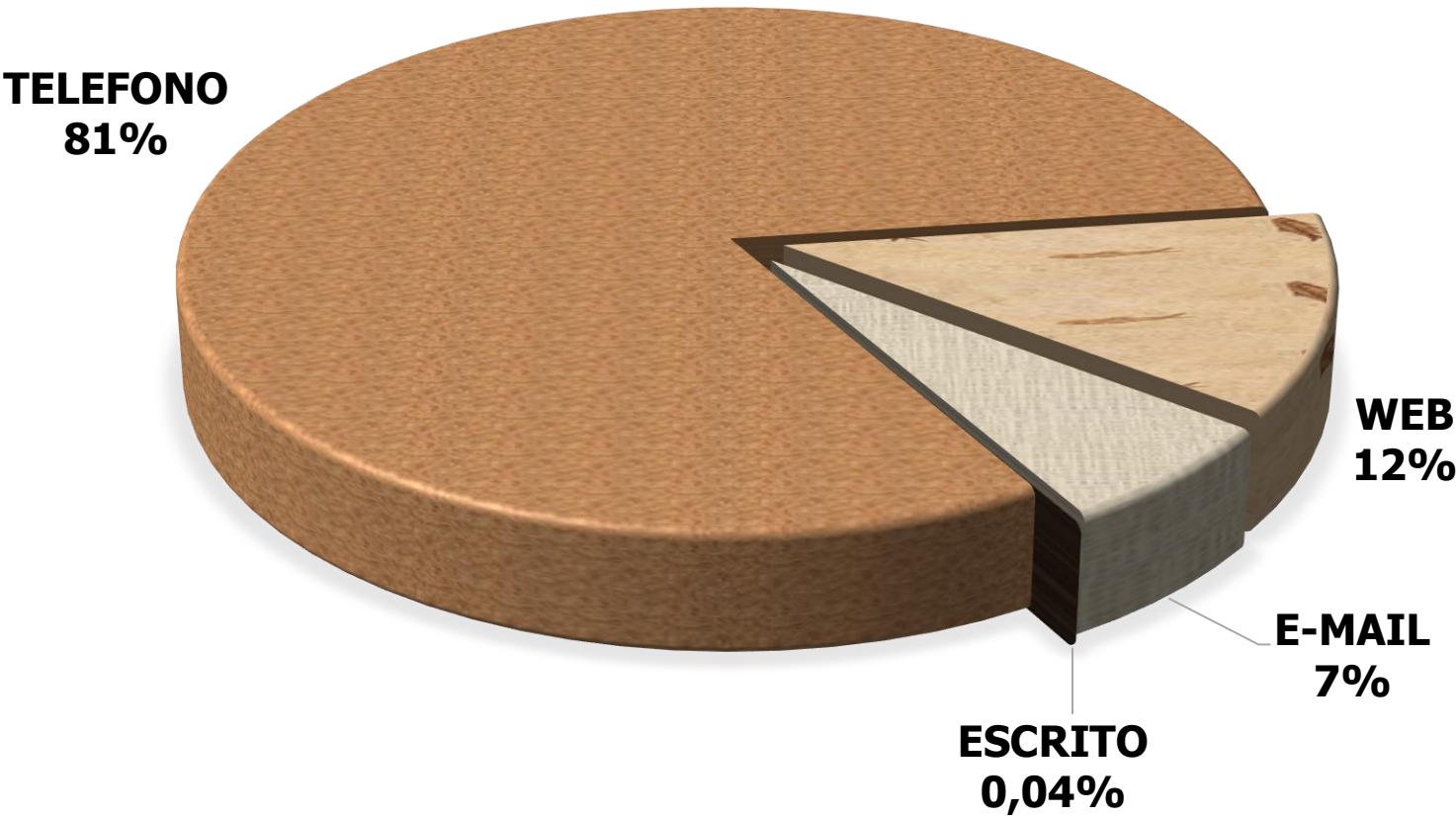


DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
SEGURIDAD VENDEDORES AMBULANTES	7	5%
FORMA DE CONDUCCION ZONAL	8	6%
NUEVA RUTA ZONAL	8	6%
TEMAS ADMINISTRATIVOS ZONAL	8	6%
TEMAS ADMINISTRATIVOS COMPONENTE TRONCAL	8	6%
CAMBIO DE RUTA - ZONAL	9	6%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	11	8%
NO PARADA PROGRAMADA ZONAL	15	10%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR ZONAL	17	12%
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	53	37%

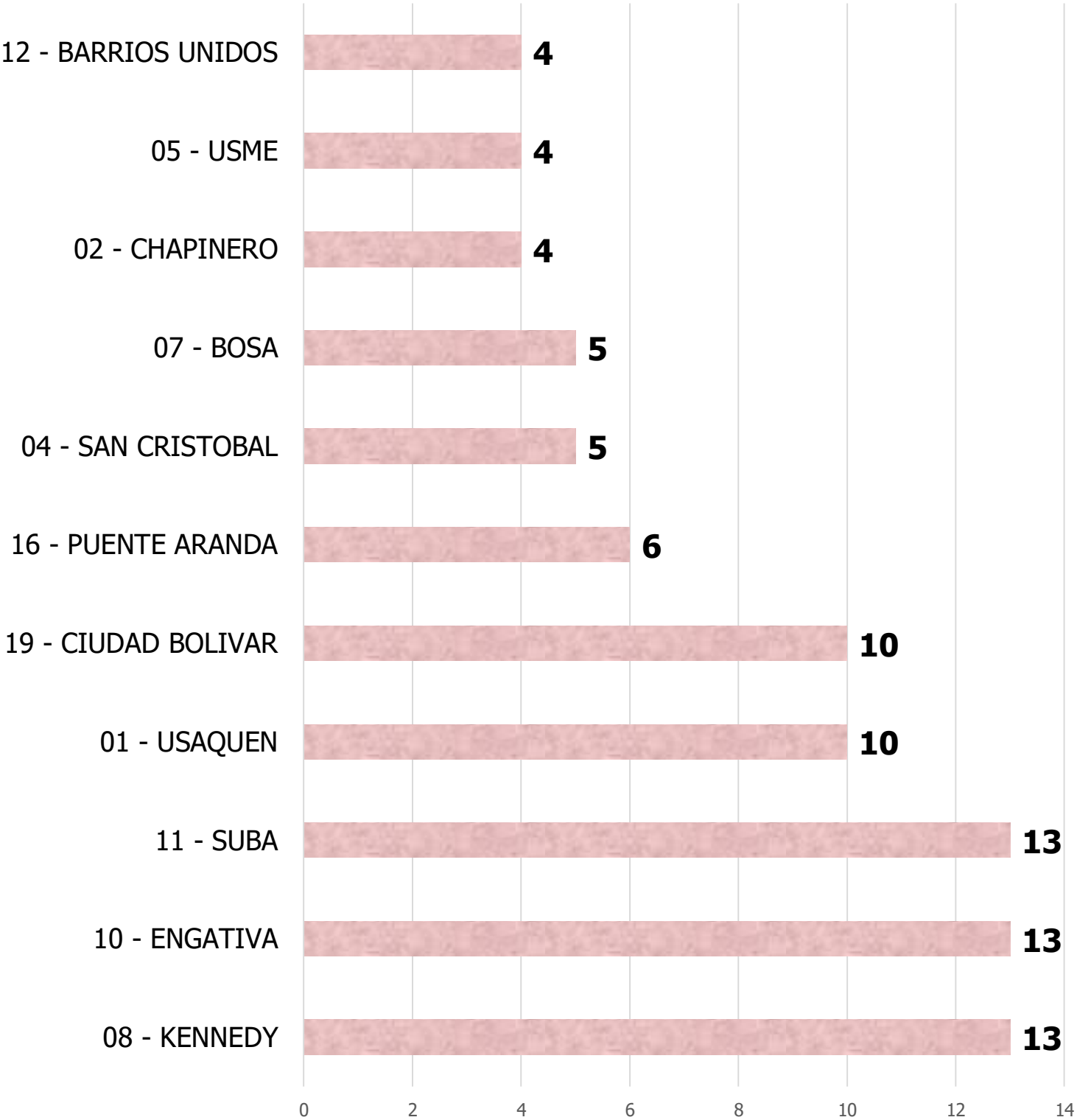


DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TELÉFONO	17.662	81%
WEB	2.663	12%
ESCRITO	1389	6%
E-MAIL	8	0,04%

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



DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
08 - KENNEDY	13	15%
10 - ENGATIVA	13	15%
11 - SUBA	13	15%
01 - USAQUEN	10	11%
19 - CIUDAD BOLIVAR	10	11%
16 - PUENTE ARANDA	6	7%
04 - SAN CRISTOBAL	5	6%
07 - BOSA	5	6%
02 - CHAPINERO	4	5%
05 - USME	4	5%
12 - BARRIOS UNIDOS	4	5%







TRANSMILENIO S.A.  
2020

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

