



# Análisis de peticiones, quejas, reclamos y soluciones

## Subgerencia Atención al Usuario y Comunicaciones

TRANSMILENIO S.A.

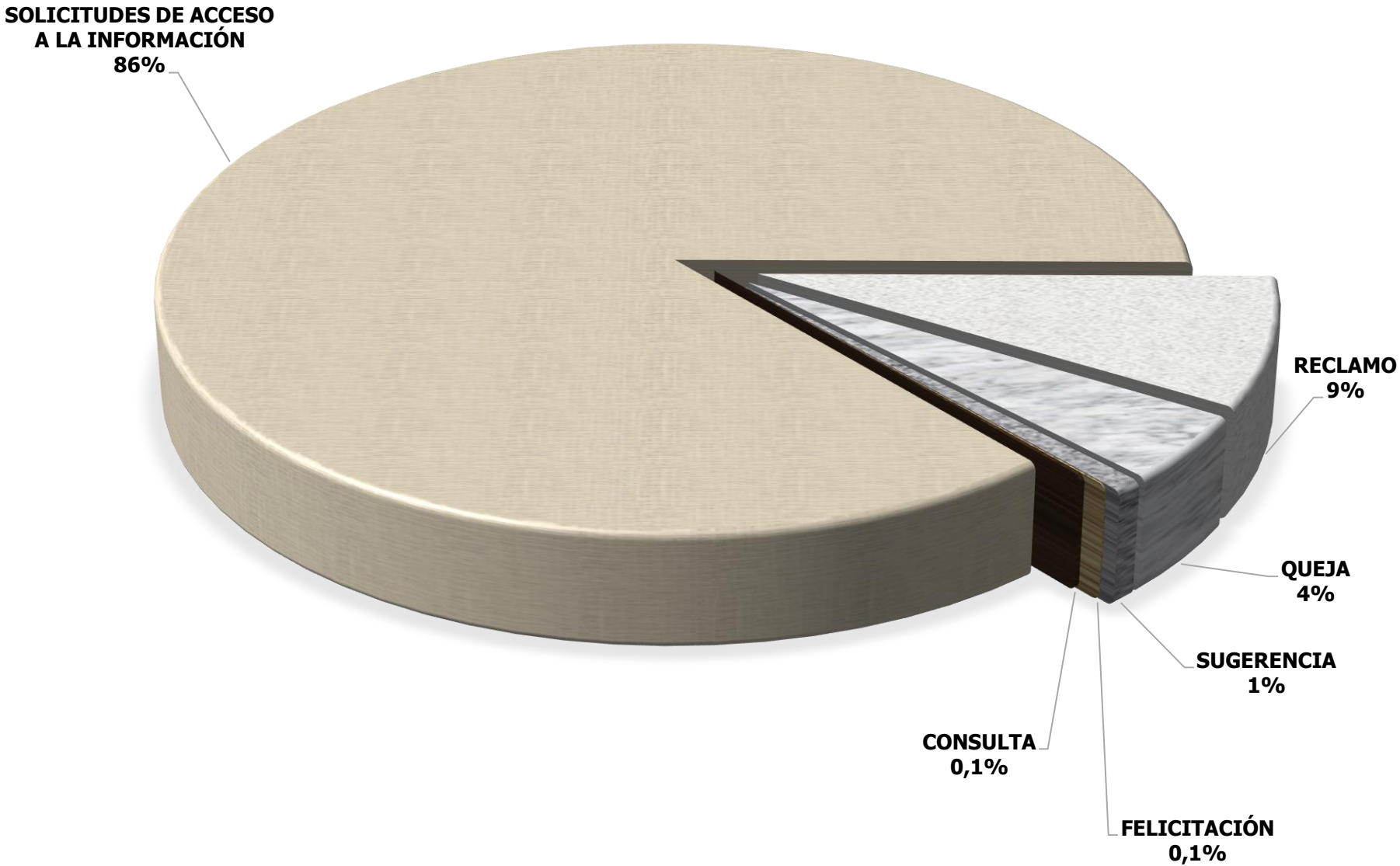
OCTUBRE 2020



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



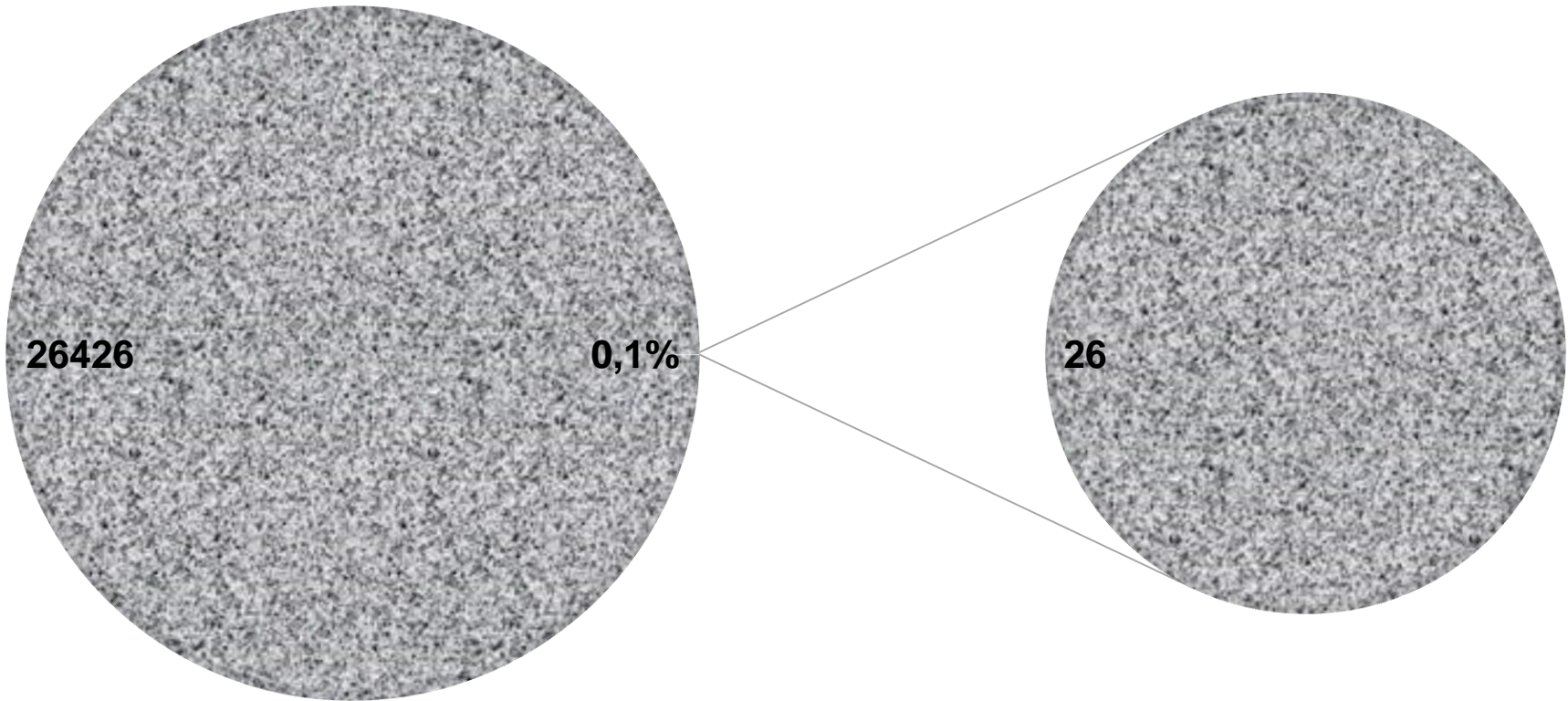
| DESCRIPCIÓN                            | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
|--|----------|--------------------------|
| SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | 22.793   | 86%                      |
| RECLAMO                                | 2.229    | 8%                       |
| QUEJA                                  | 1138     | 4%                       |
| SUGERENCIA                             | 213      | 1%                       |
| FELICITACIÓN                           | 14       | 0,1%                     |
| CONSULTA                               | 39       | 0,1%                     |



- El tiempo de respuesta promedio a las solicitudes fue de 2 días.

**TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: 26.426**

| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD |
|-------------|----------|
| SOLICITUDES | 26.426   |
| TRASLADOS   | 26       |

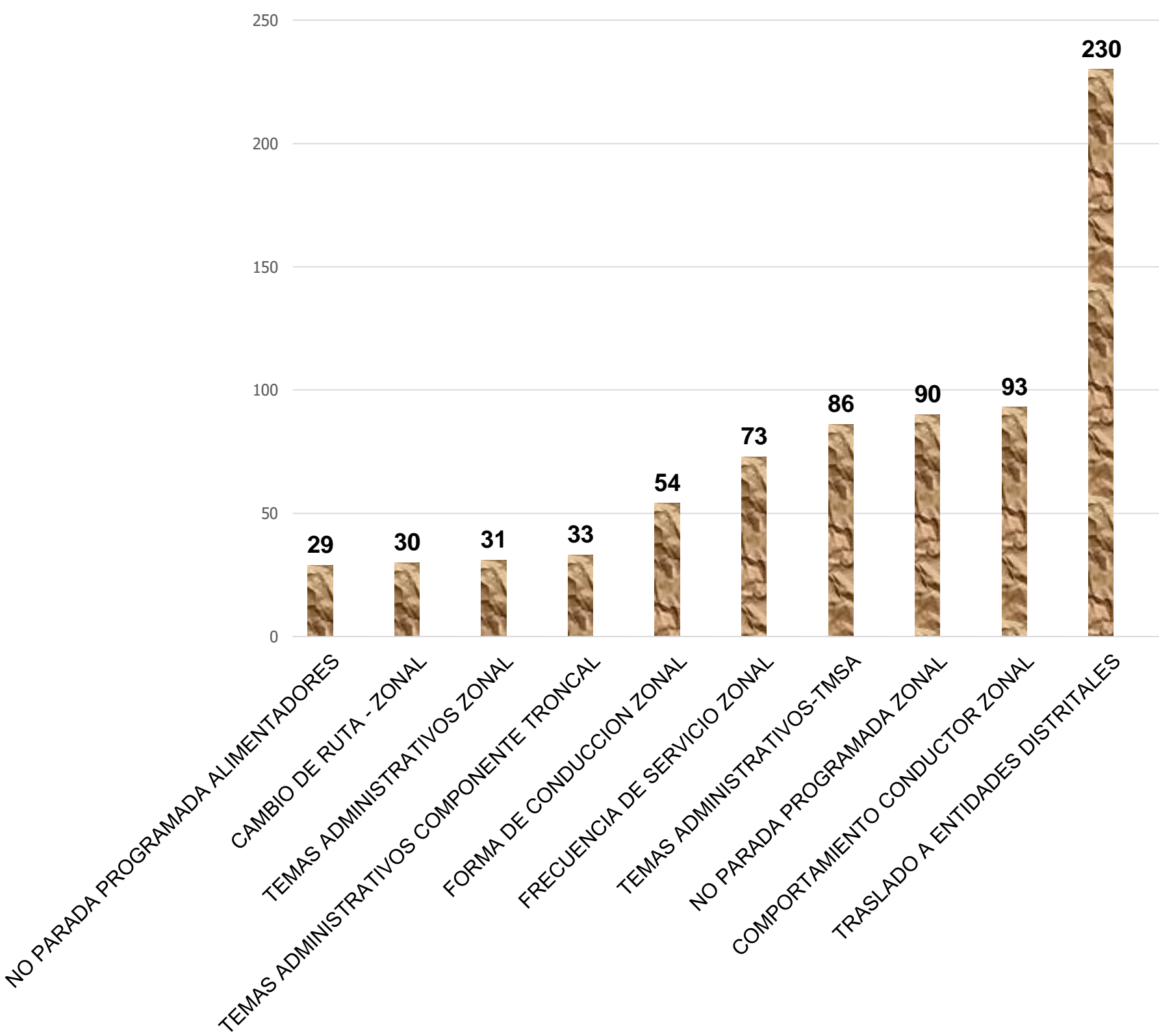


- El tiempo de respuesta promedio a cada solicitud fue de 1 día.  
*Para esta información se tuvo en cuenta las solicitudes de información y tramites de la tarjeta TULLAVE*
- Número de solicitudes en el que se negó el acceso a la información: CERO (0)

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



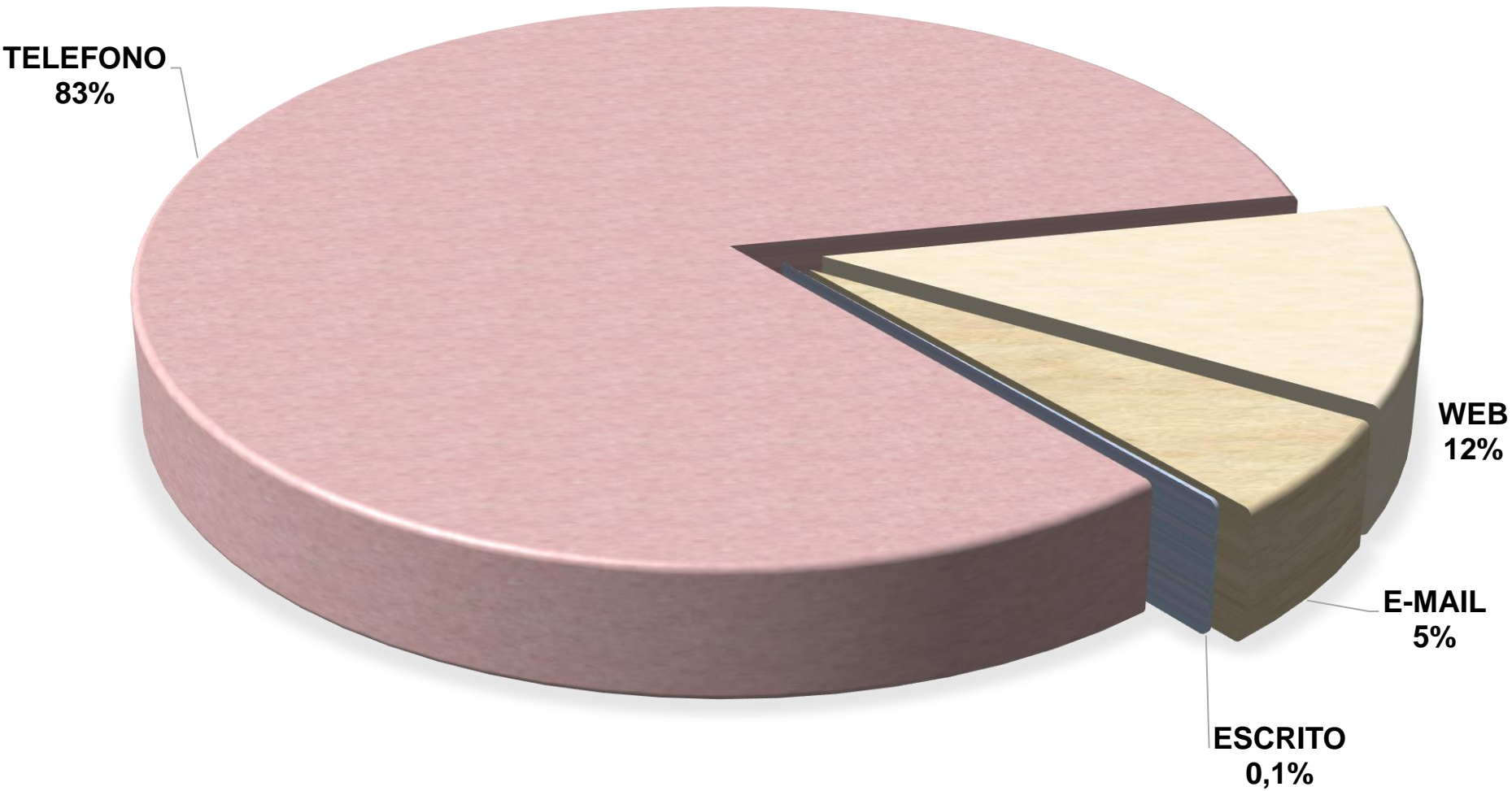
| DESCRIPCIÓN                              | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
|--|----------|--------------------------|
| NO PARADA PROGRAMADA ALIMENTADORES       | 29       | 4%                       |
| CAMBIO DE RUTA - ZONAL                   | 30       | 4%                       |
| TEMAS ADMINISTRATIVOS ZONAL              | 31       | 4%                       |
| TEMAS ADMINISTRATIVOS COMPONENTE TRONCAL | 33       | 4%                       |
| FORMA DE CONDUCCION ZONAL                | 54       | 7%                       |
| FRECUENCIA DE SERVICIO ZONAL             | 73       | 10%                      |
| TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA               | 86       | 11%                      |
| NO PARADA PROGRAMADA ZONAL               | 90       | 12%                      |
| COMPORTAMIENTO CONDUCTOR ZONAL           | 93       | 12%                      |
| TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES         | 230      | 31%                      |



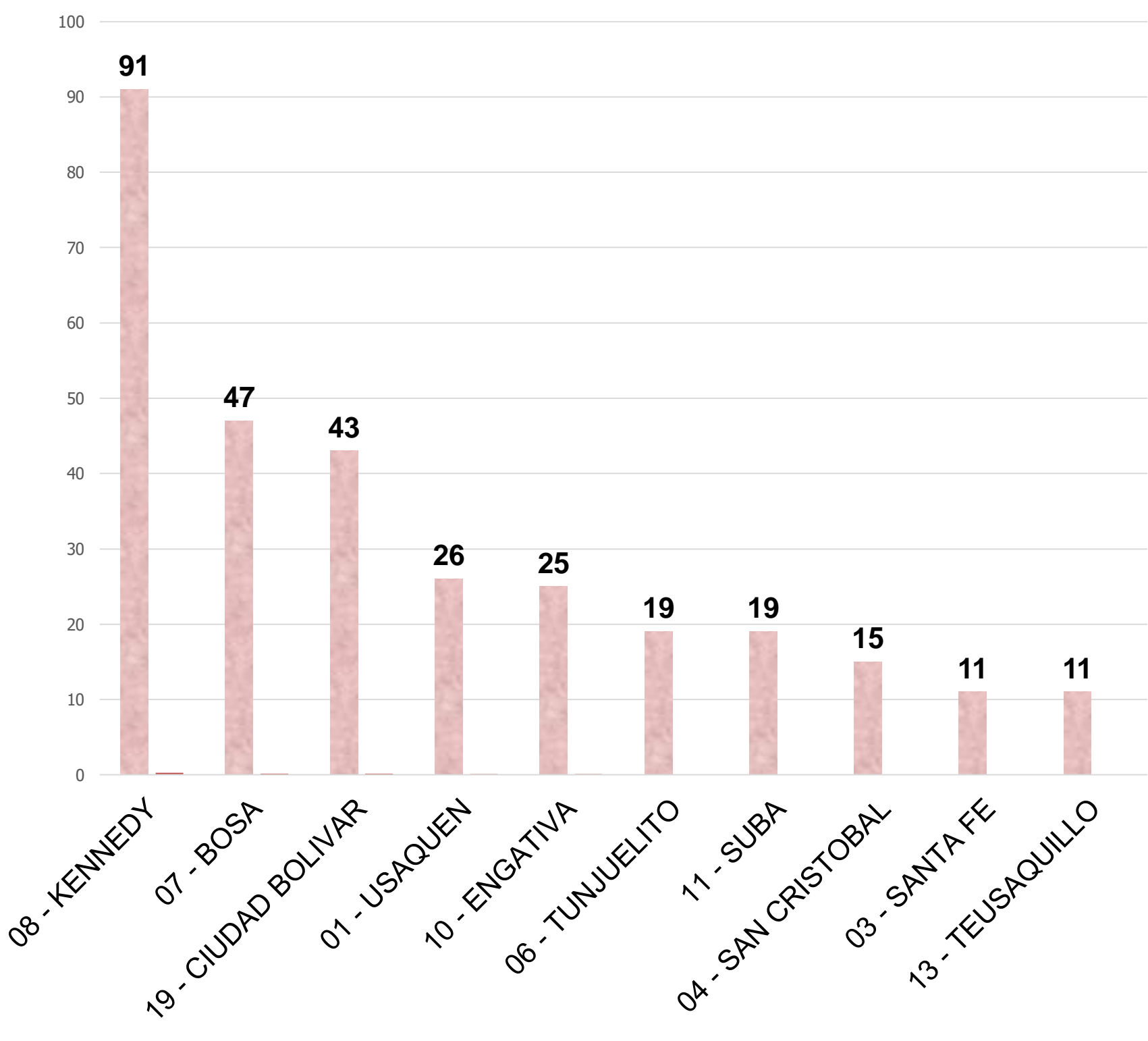


| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
|-------------|----------|--------------------------|
| TELEFONO    | 21.953   | 83%                      |
| WEB         | 3.015    | 11%                      |
| E-MAIL      | 1.424    | 5%                       |
| ESCRITO     | 34       | 0,1%                     |

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



| DESCRIPCIÓN         | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
|---------------------|----------|--------------------------|
| 08 - KENNEDY        | 91       | 30%                      |
| 07 - BOSA           | 47       | 15%                      |
| 19 - CIUDAD BOLIVAR | 43       | 14%                      |
| 01 - USAQUEN        | 26       | 8%                       |
| 10 - ENGATIVA       | 25       | 8%                       |
| 06 - TUNJUELITO     | 19       | 6%                       |
| 11 - SUBA           | 19       | 6%                       |
| 04 - SAN CRISTOBAL  | 15       | 5%                       |
| 03 - SANTA FE       | 11       | 4%                       |
| 13 - TEUSAQUILLO    | 11       | 4%                       |

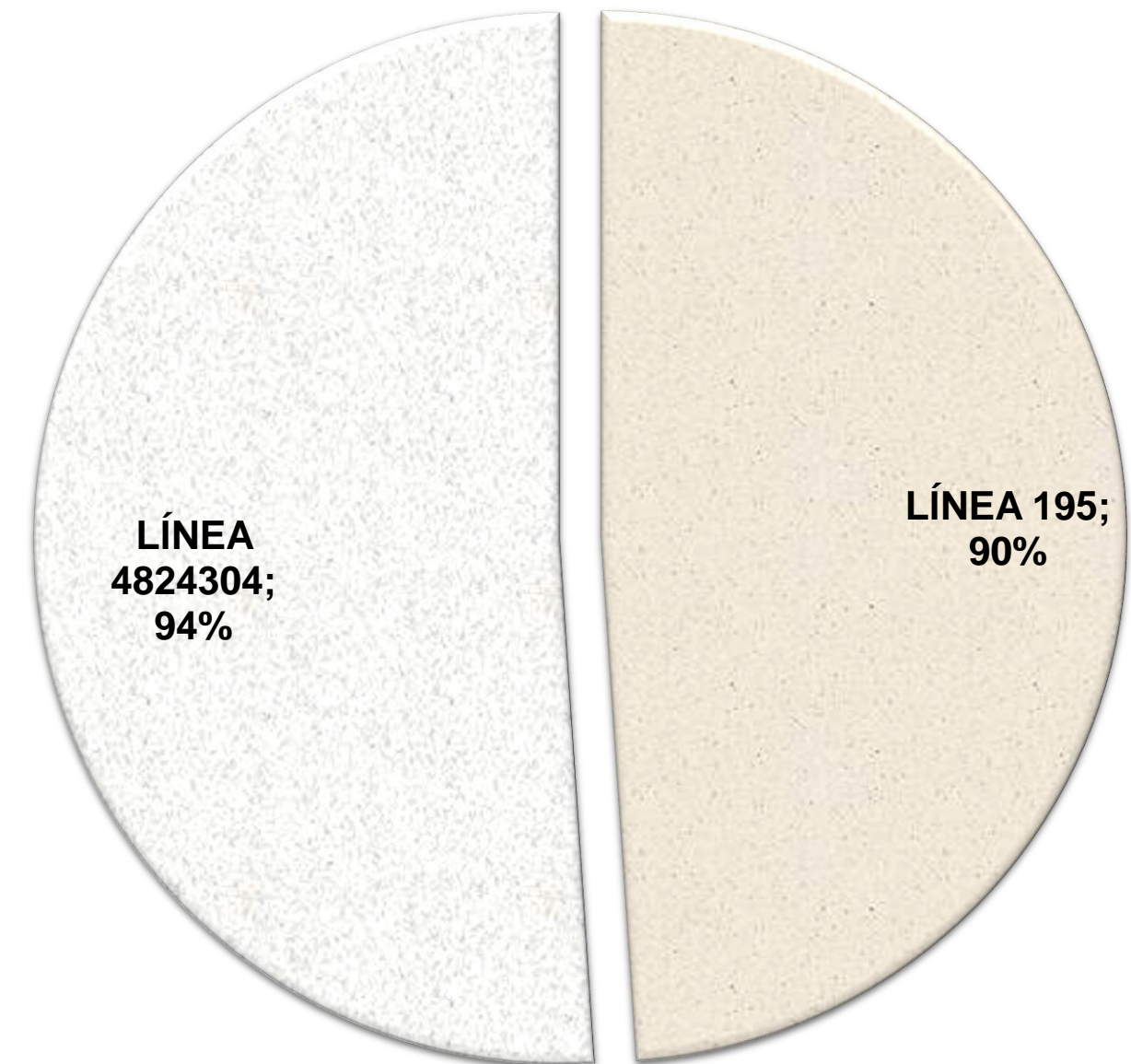


# ¿CÓMO CALIFICA EL SERVICIO OFRECIDO POR LAS LÍNEAS DE ATENCIÓN?

## OCTUBRE DE 2020

| SERVICIO OFRECIDO POR LAS LÍNEAS |     |
|----------------------------------|-----|
| Línea - 4824304                  | 94% |
| Línea Distrital- 195             | 90% |

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





TRANSMILENIO S.A.  
2020

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

