



Análisis de peticiones, quejas, reclamos y soluciones

Subgerencia Atención al Usuario y Comunicaciones

TRANSMILENIO S.A.

NOVIEMBRE 2020

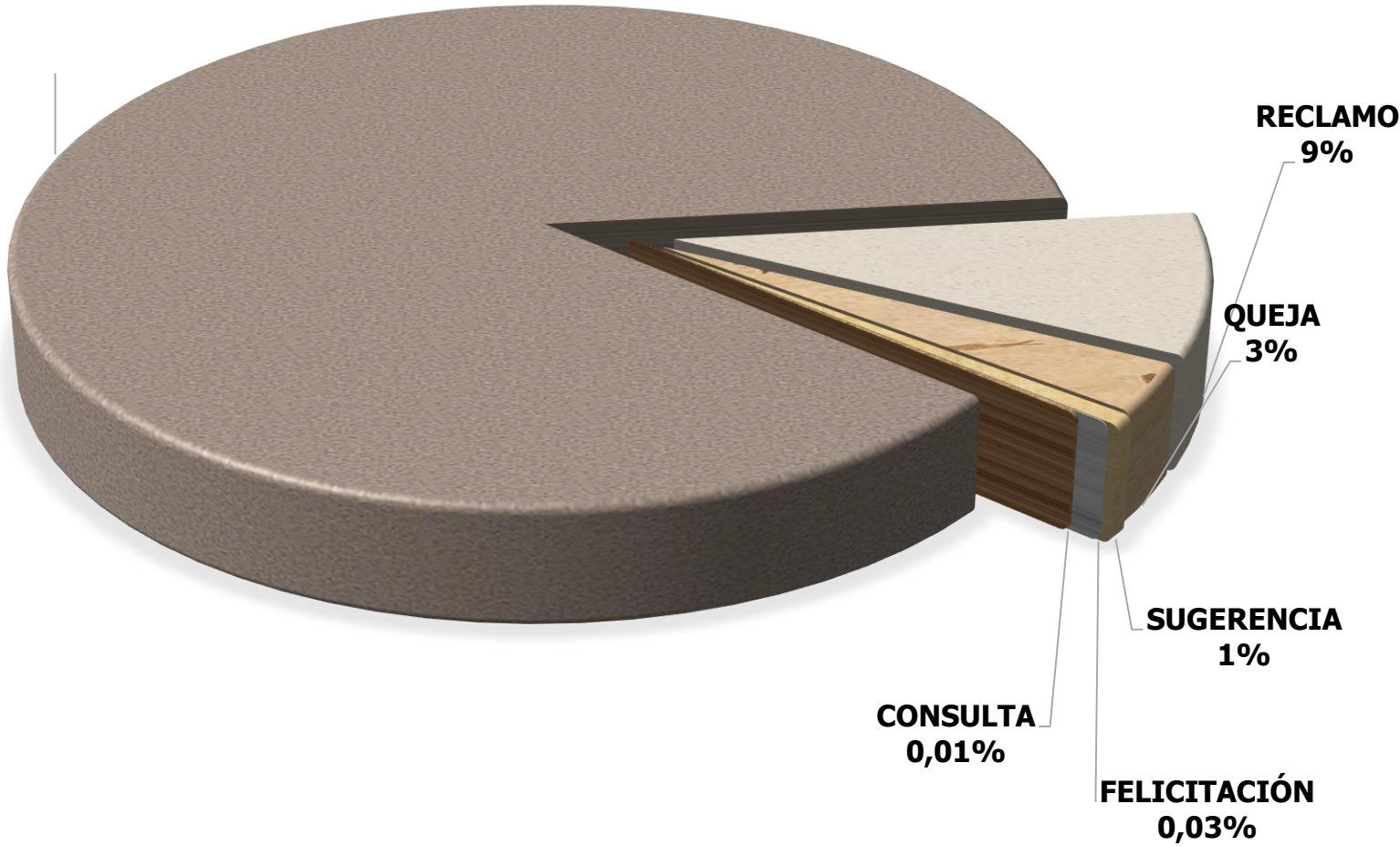


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	23.403	87%
RECLAMO	2.408	9%
QUEJA	814	3%
SUGERENCIA	182	1%
FELICITACIÓN	9	0,03%
CONSULTA	36	0,1%

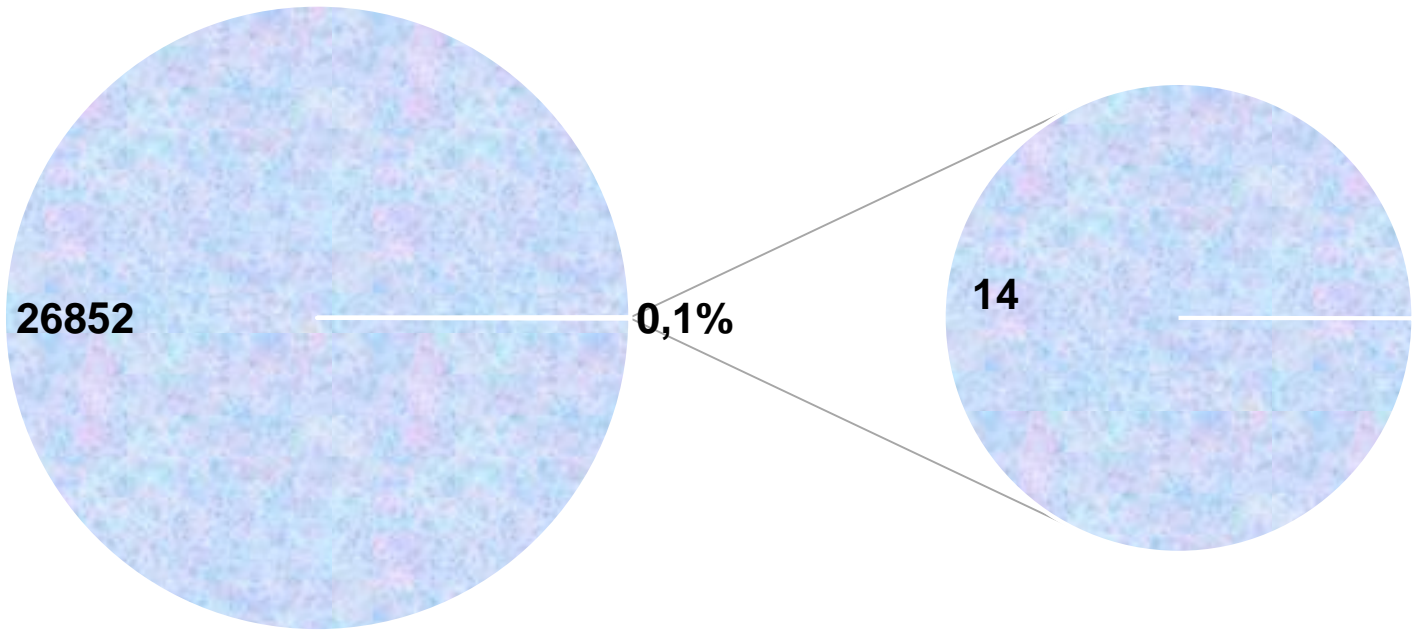
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
87%



- El tiempo de respuesta promedio a las solicitudes de información fue de 3 días.

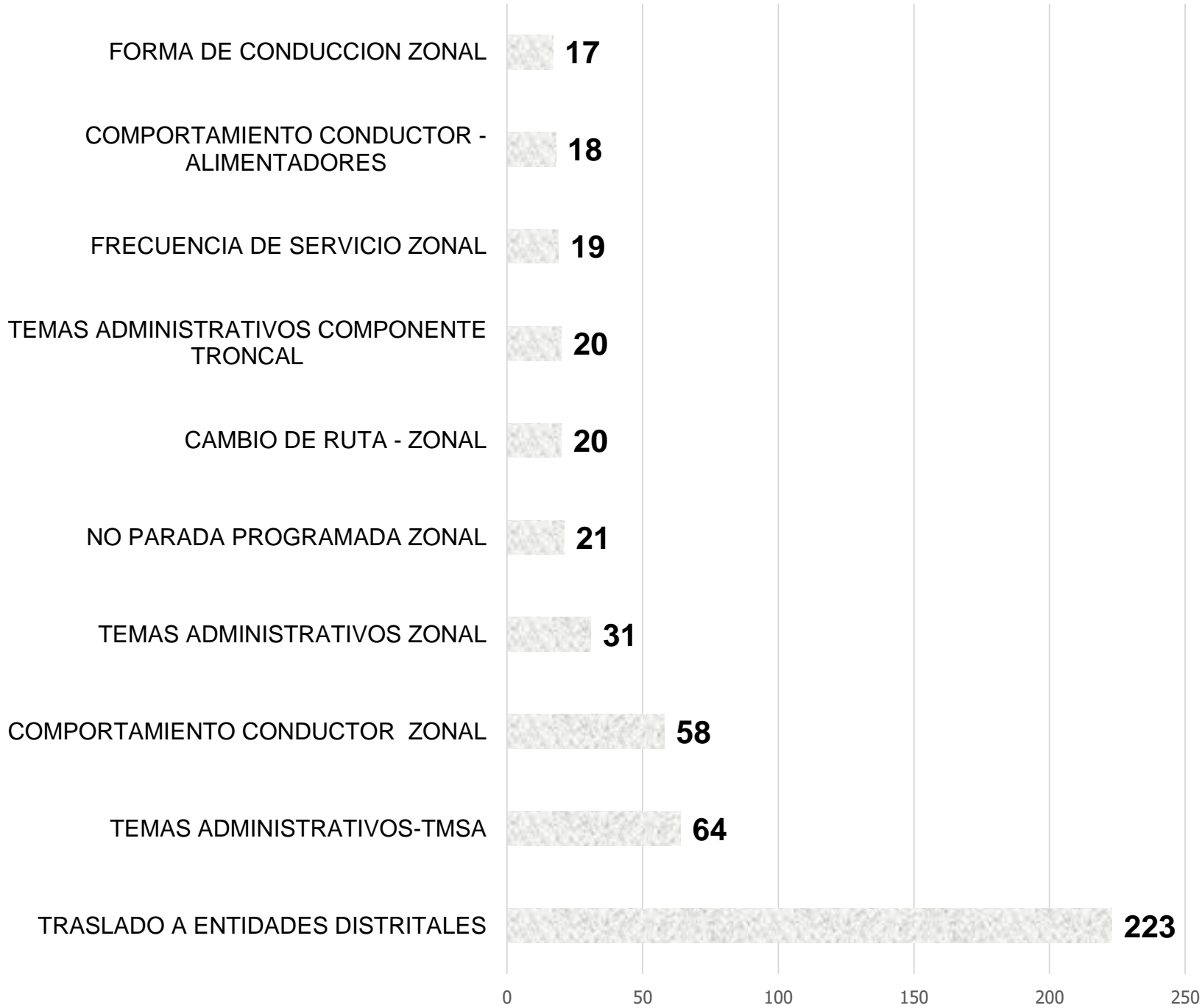
TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: 26.852

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
SOLICITUDES	26.852
TRASLADOS	14



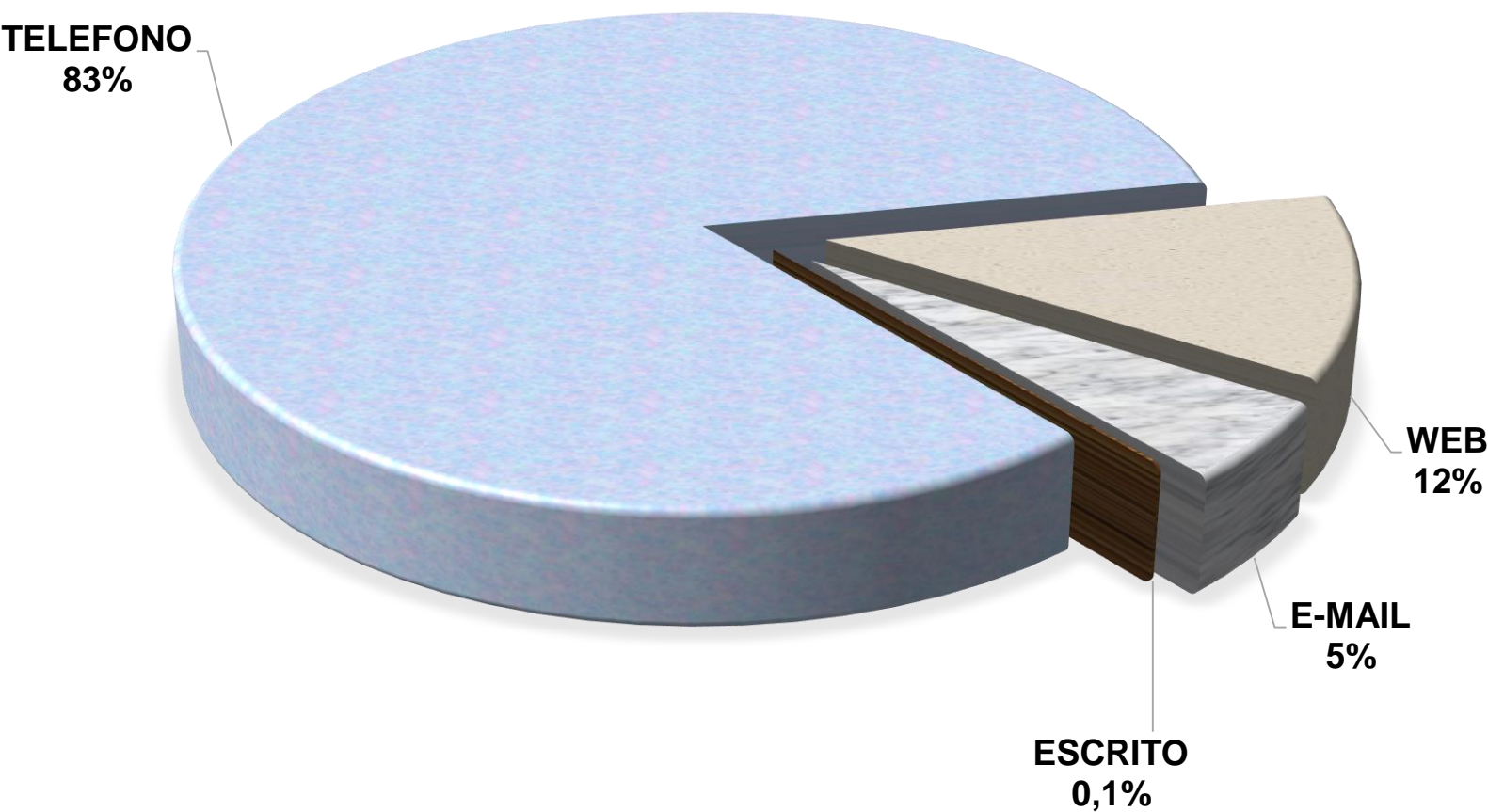
- El tiempo de respuesta promedio a cada solicitud fue de 1 día.
Para esta información se tuvo en cuenta las solicitudes de información y tramites de la tarjeta TULLAVE
- Número de solicitudes en el que se negó el acceso a la información: CERO (0)

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	223	45%
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	64	13%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR ZONAL	58	12%
TEMAS ADMINISTRATIVOS ZONAL	31	6%
NO PARADA PROGRAMADA ZONAL	21	4%
CAMBIO DE RUTA - ZONAL	20	4%
TEMAS ADMINISTRATIVOS COMPONENTE TRONCAL	20	4%
FRECUENCIA DE SERVICIO ZONAL	19	4%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR - ALIMENTADORES	18	4%
FORMA DE CONDUCCION ZONAL	17	3%

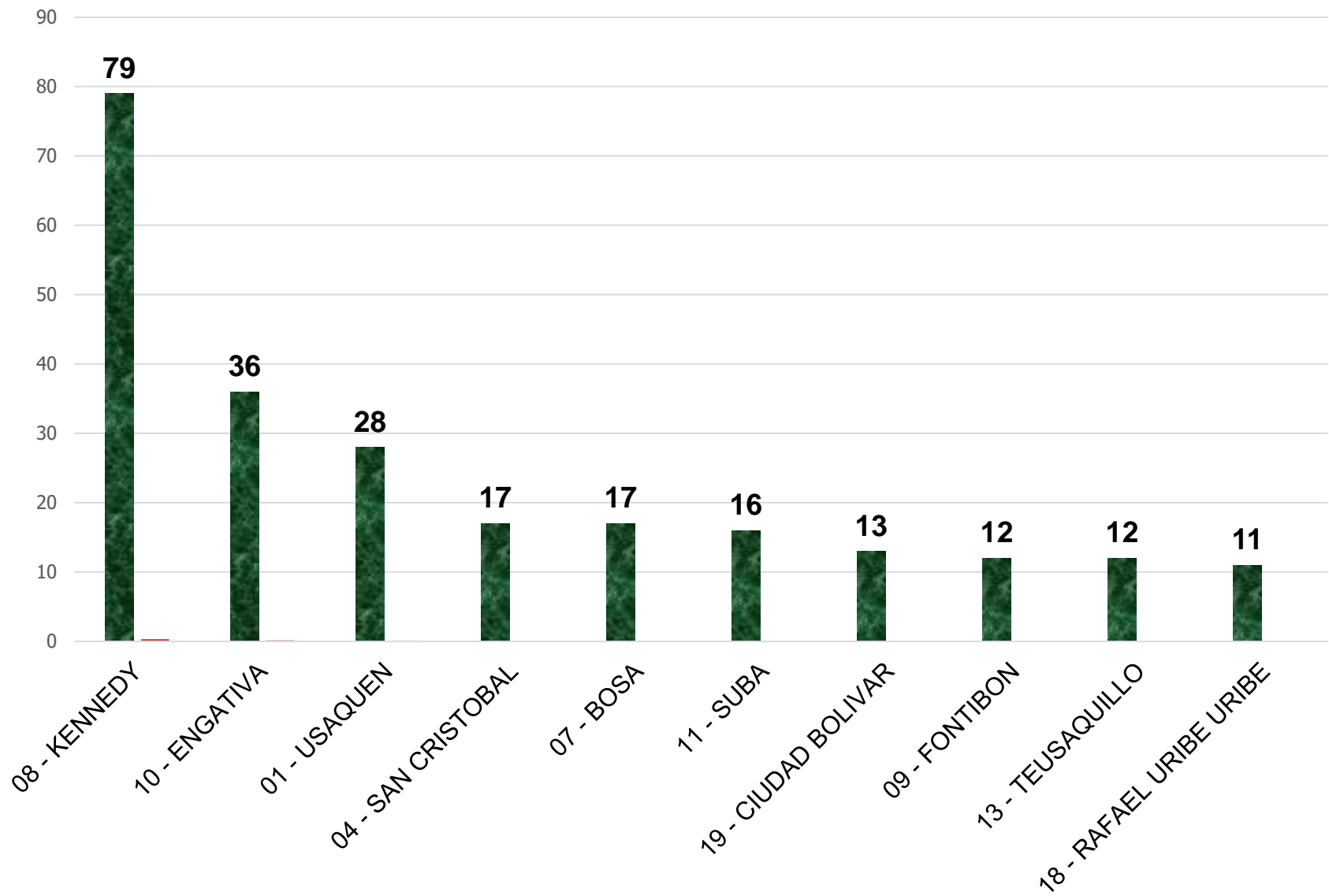


DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TELEFONO	22.323	83%
WEB	3.150	12%
ESCRITO	1.352	5%
E-MAIL	27	0,1%

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



DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
08 - KENNEDY	79	33%
10 - ENGATIVA	36	15%
01 - USAQUEN	28	12%
04 - SAN CRISTOBAL	17	7%
07 - BOSA	17	7%
11 - SUBA	16	7%
19 - CIUDAD BOLIVAR	13	5%
09 - FONTIBON	12	5%
13 - TEUSAQUILLO	12	5%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	11	5%





TRANSMILENIO S.A.
2020

www.TransMilenio.gov.co

