



# Análisis de peticiones, quejas, reclamos y soluciones

## Subgerencia Atención al Usuario y Comunicaciones

TRANSMILENIO S.A.

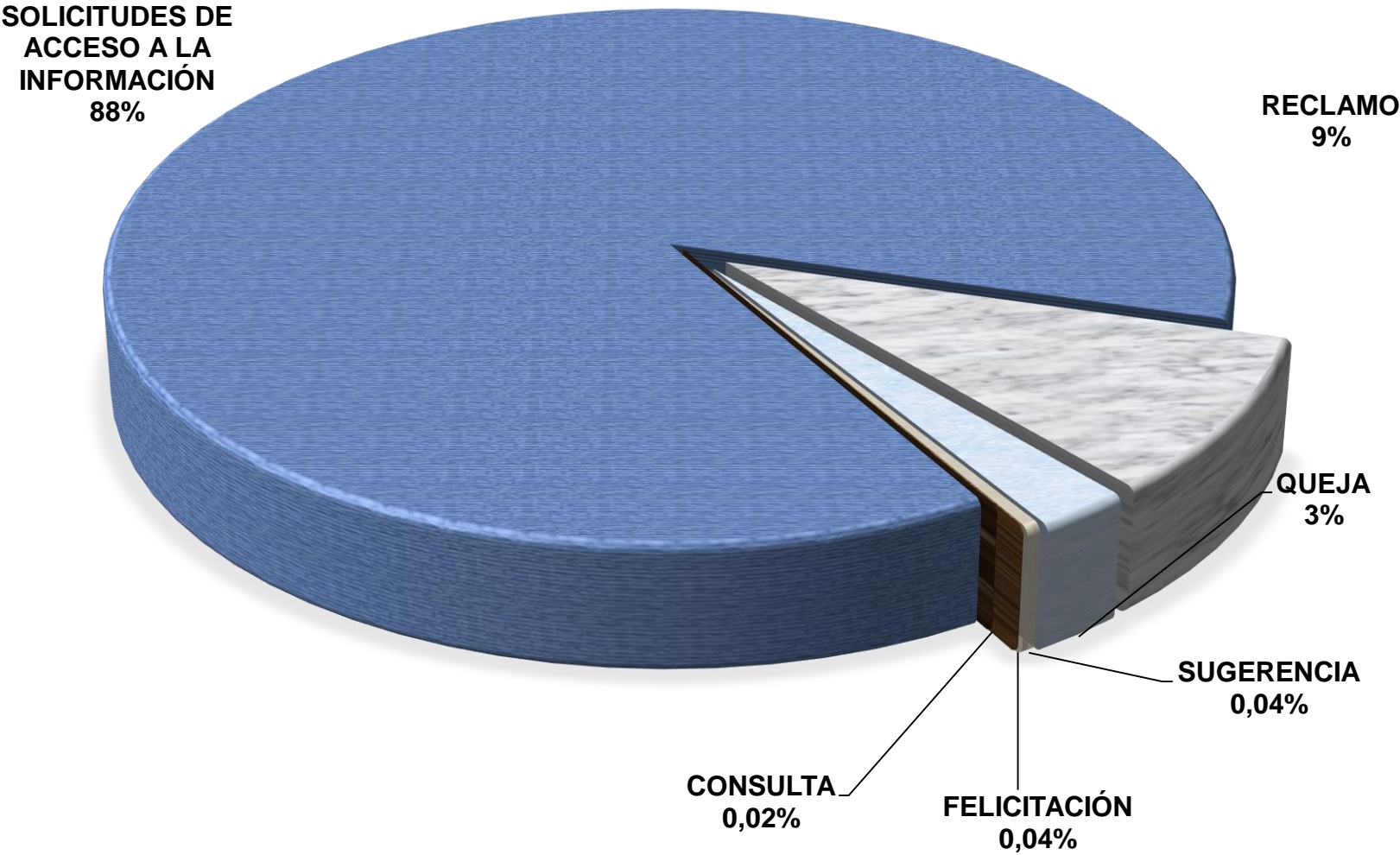
DICIEMBRE 2020



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



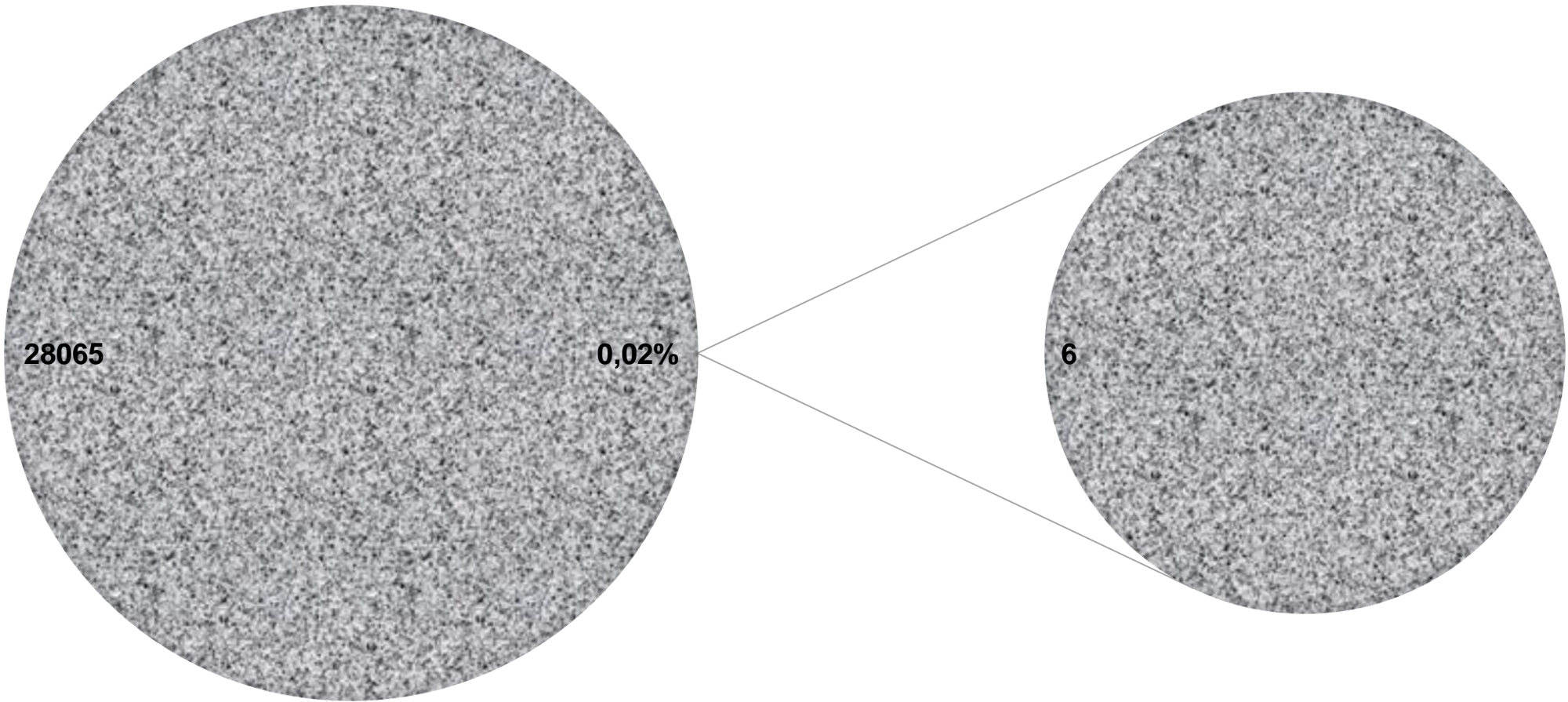
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	24.626	88%
RECLAMO	2.628	9%
QUEJA	685	2%
SUGERENCIA	109	0,4%
FELICITACIÓN	11	0,04%
CONSULTA	6	0,02%



- El tiempo de respuesta promedio a las solicitudes fue de 1 día.

**TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: 28.065**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
SOLICITUDES	28,065
TRASLADOS	6

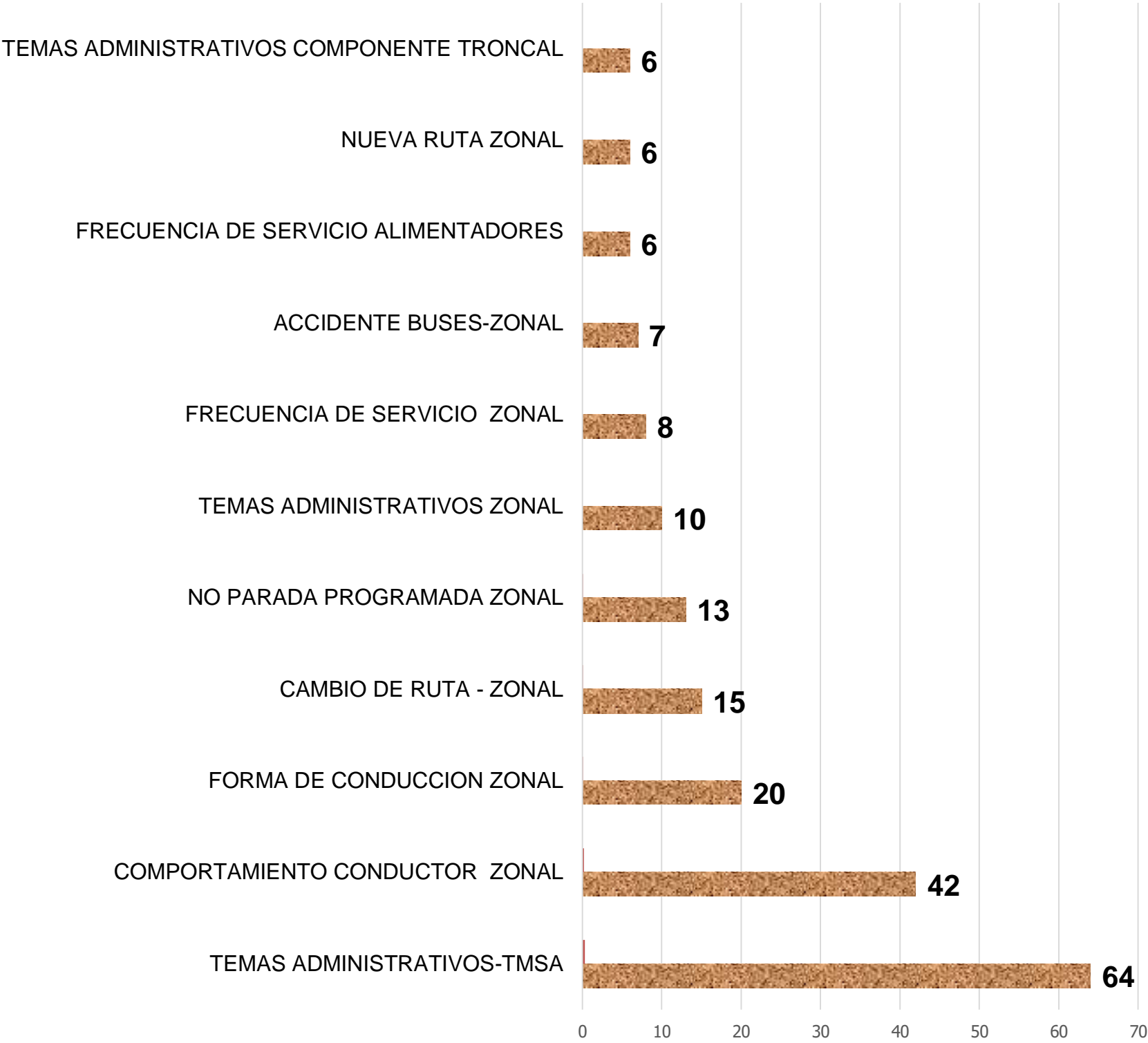


- El tiempo de respuesta promedio a cada solicitud fue de 1 día.  
*Para esta información se tuvo en cuenta las solicitudes de información y tramites de la tarjeta TULLAVE*
- Número de solicitudes en el que se negó el acceso a la información: CERO (0)

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

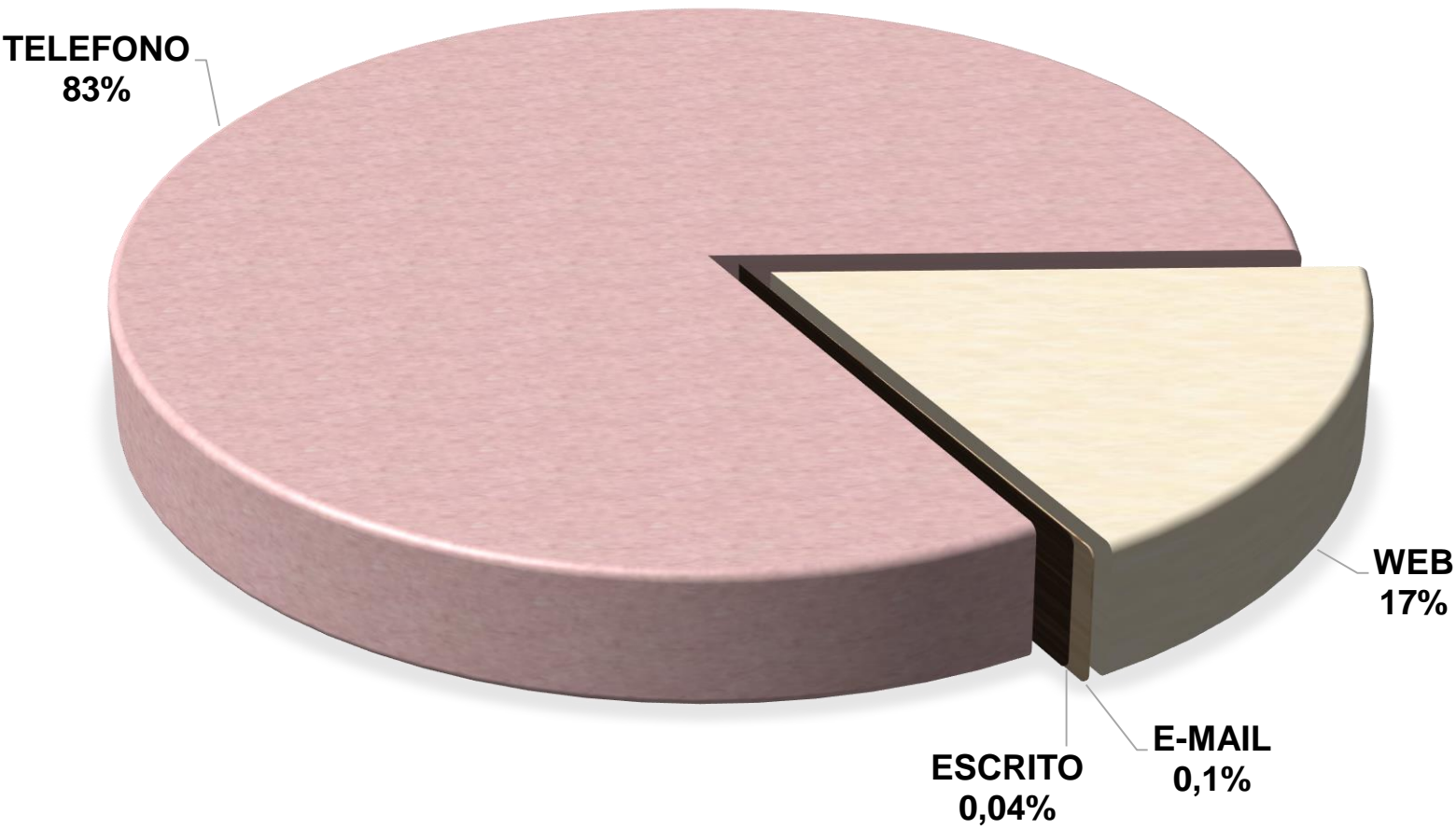


DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	64	32%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR ZONAL	42	21%
FORMA DE CONDUCCION ZONAL	20	10%
CAMBIO DE RUTA - ZONAL	15	8%
NO PARADA PROGRAMADA ZONAL	13	7%
TEMAS ADMINISTRATIVOS ZONAL	10	5%
FRECUENCIA DE SERVICIO ZONAL	8	4%
ACCIDENTE BUSES-ZONAL	7	4%
FRECUENCIA DE SERVICIO ALIMENTADORES	6	3%
NUEVA RUTA ZONAL	6	3%
TEMAS ADMINISTRATIVOS COMPONENTE TRONCAL	6	3%

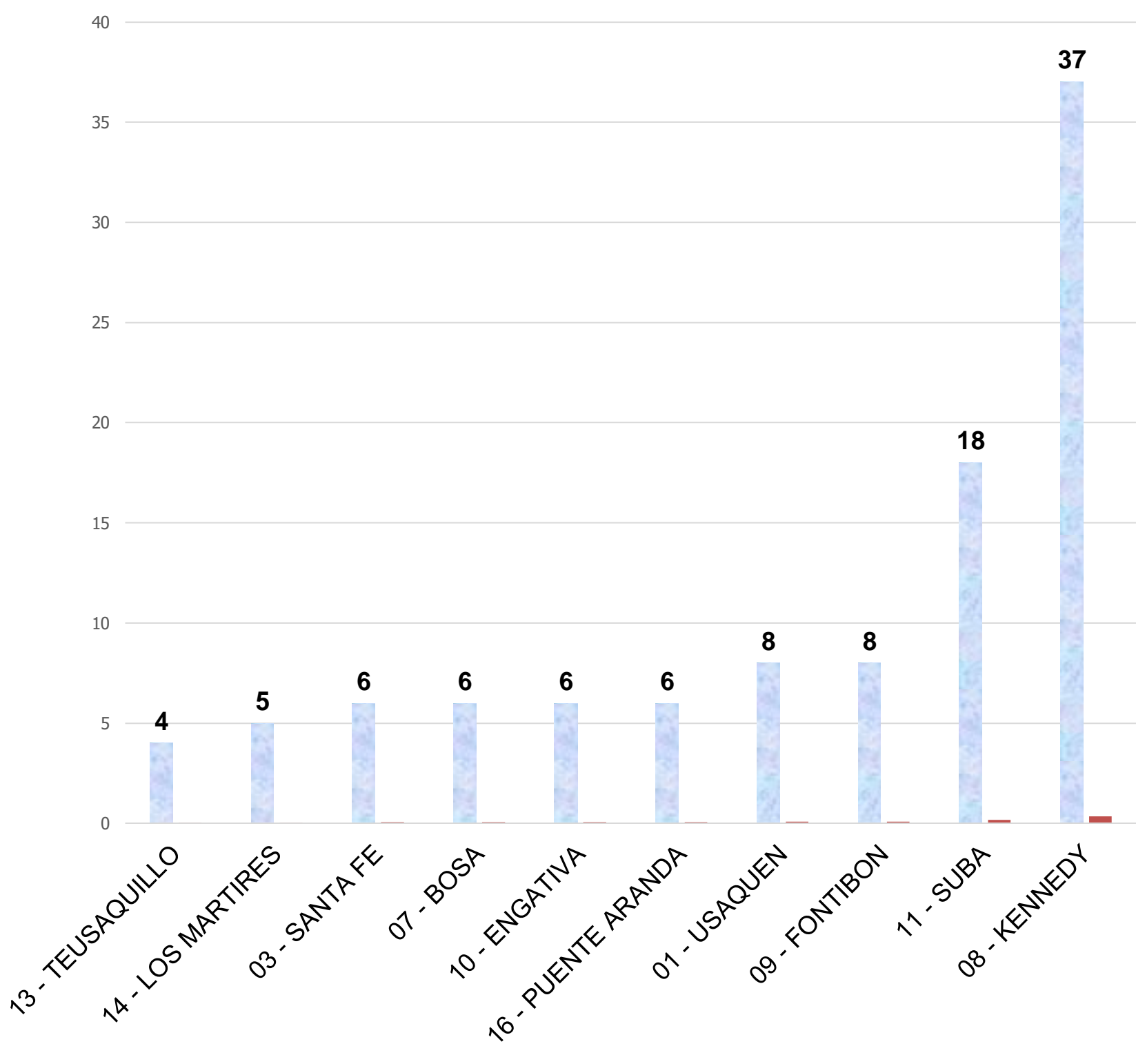


DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TELÉFONO	23.293	83%
WEB	4.744	17%
ESCRITO	17	0,1%
E-MAIL	11	0,04%

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



DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
13 - TEUSAQUILLO	4	4%
14 - LOS MARTIRES	5	5%
03 - SANTA FE	6	6%
07 - BOSA	6	6%
10 - ENGATIVA	6	6%
16 - PUENTE ARANDA	6	6%
01 - USAQUEN	8	8%
09 - FONTIBON	8	8%
11 - SUBA	18	17%
08 - KENNEDY	37	36%





TRANSMILENIO S.A.  
2020

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

