

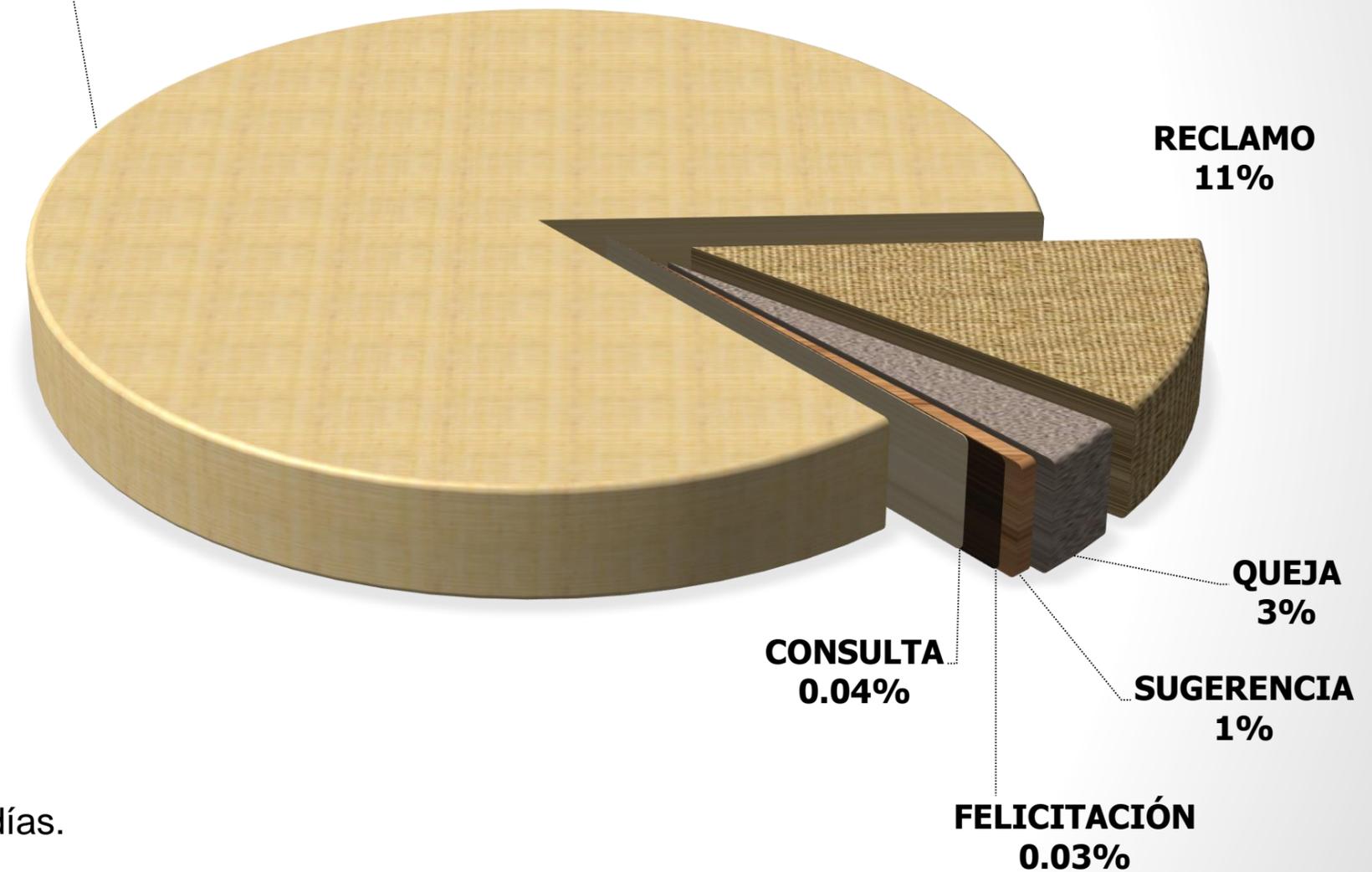
ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES

Subgerencia Atención al Usuario y Comunicaciones

MARZO 2019

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	41.477	86%
RECLAMO	5.386	11%
QUEJA	1.322	3%
SUGERENCIA	280	1%
FELICITACIÓN	13	0,03%
CONSULTA	18	0,04%

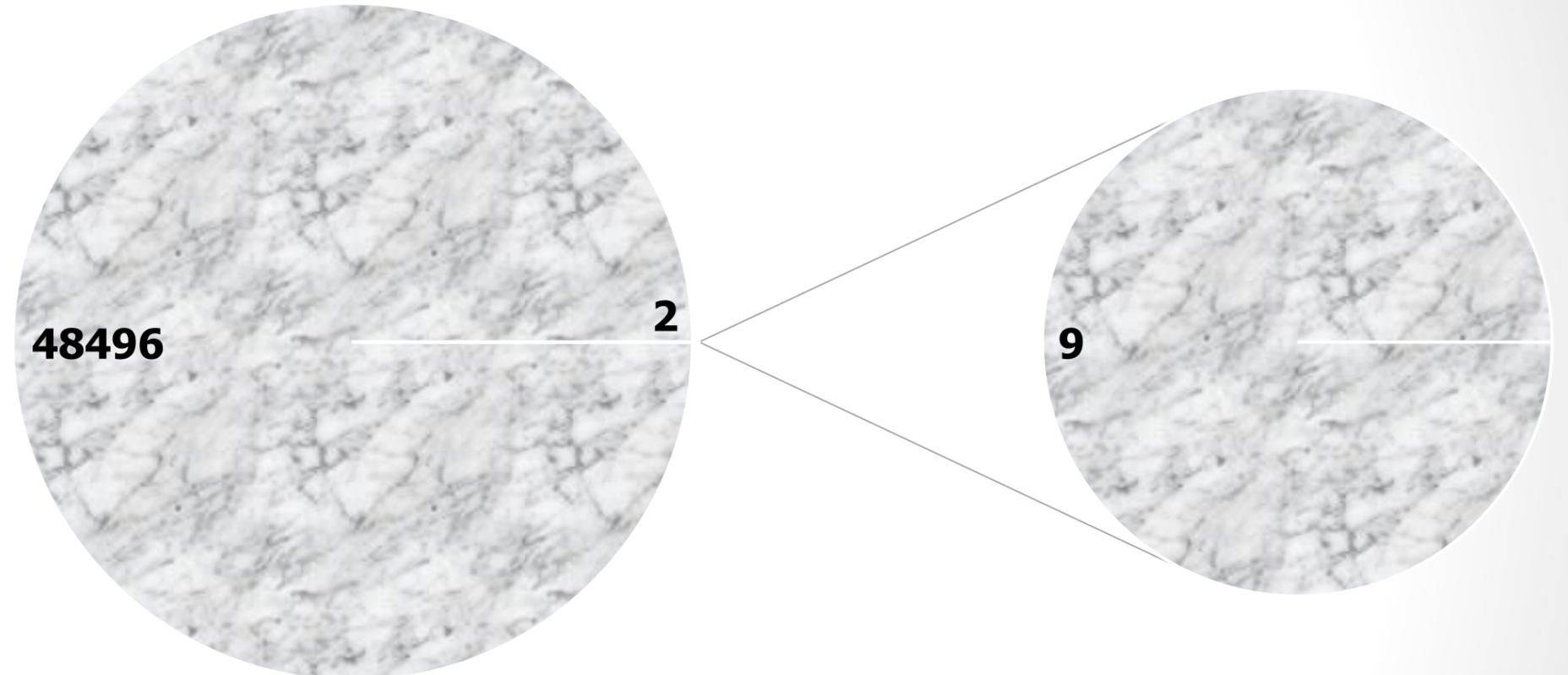
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
85%



- El tiempo de respuesta promedio a las solicitudes de información fue de 9 días.

TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: 48.496

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
SOLICITUDES	48.496
TRASLADOS	9



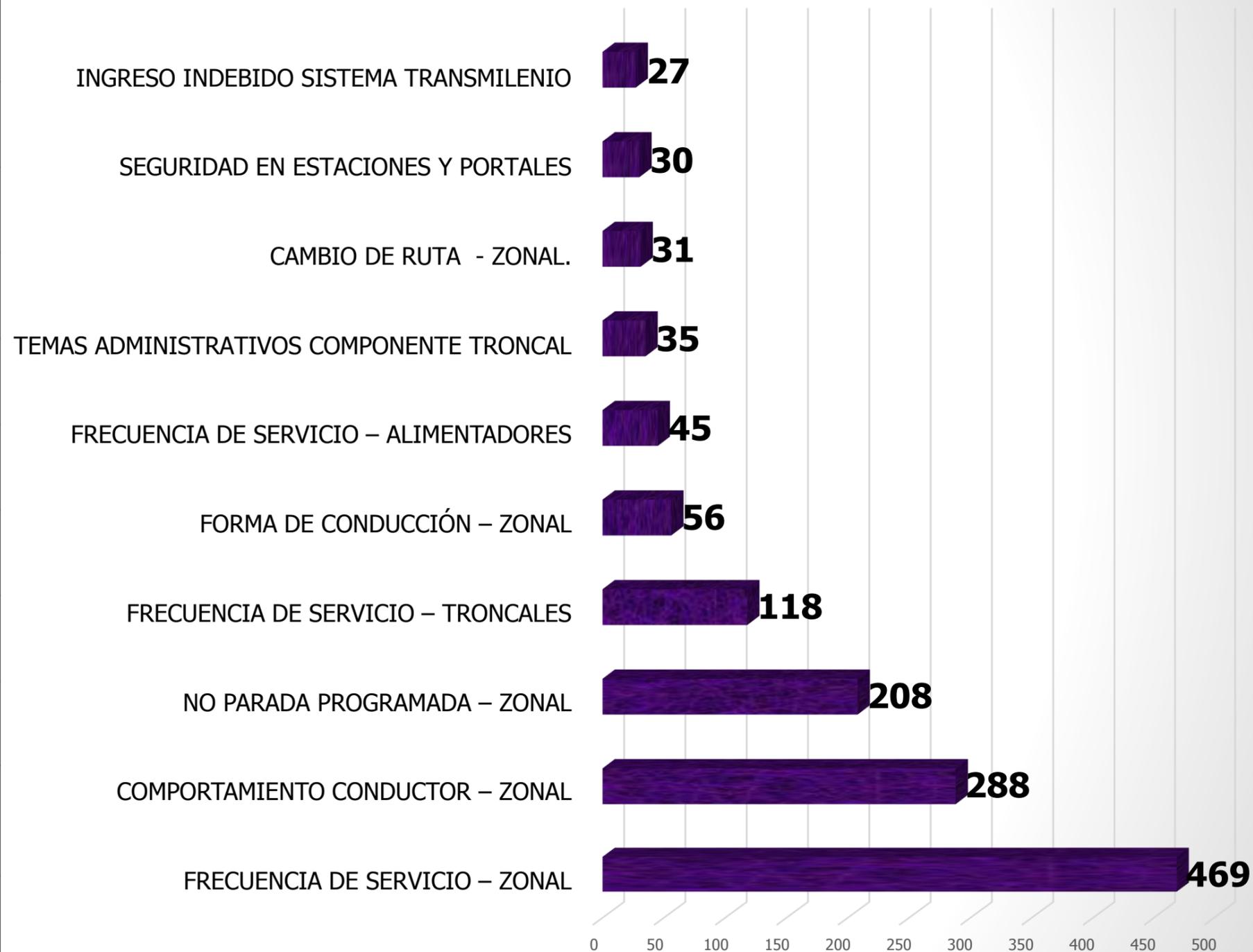
- El tiempo de respuesta promedio a cada solicitud fue de 1 día.
Para esta información se tuvo en cuenta las solicitudes de información y tramites de la tarjeta TULLAVE
- Número de solicitudes en el que se negó el acceso a la información: CERO (0)



TEMAS CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS DURANTE EL MES DE MARZO DE 2019



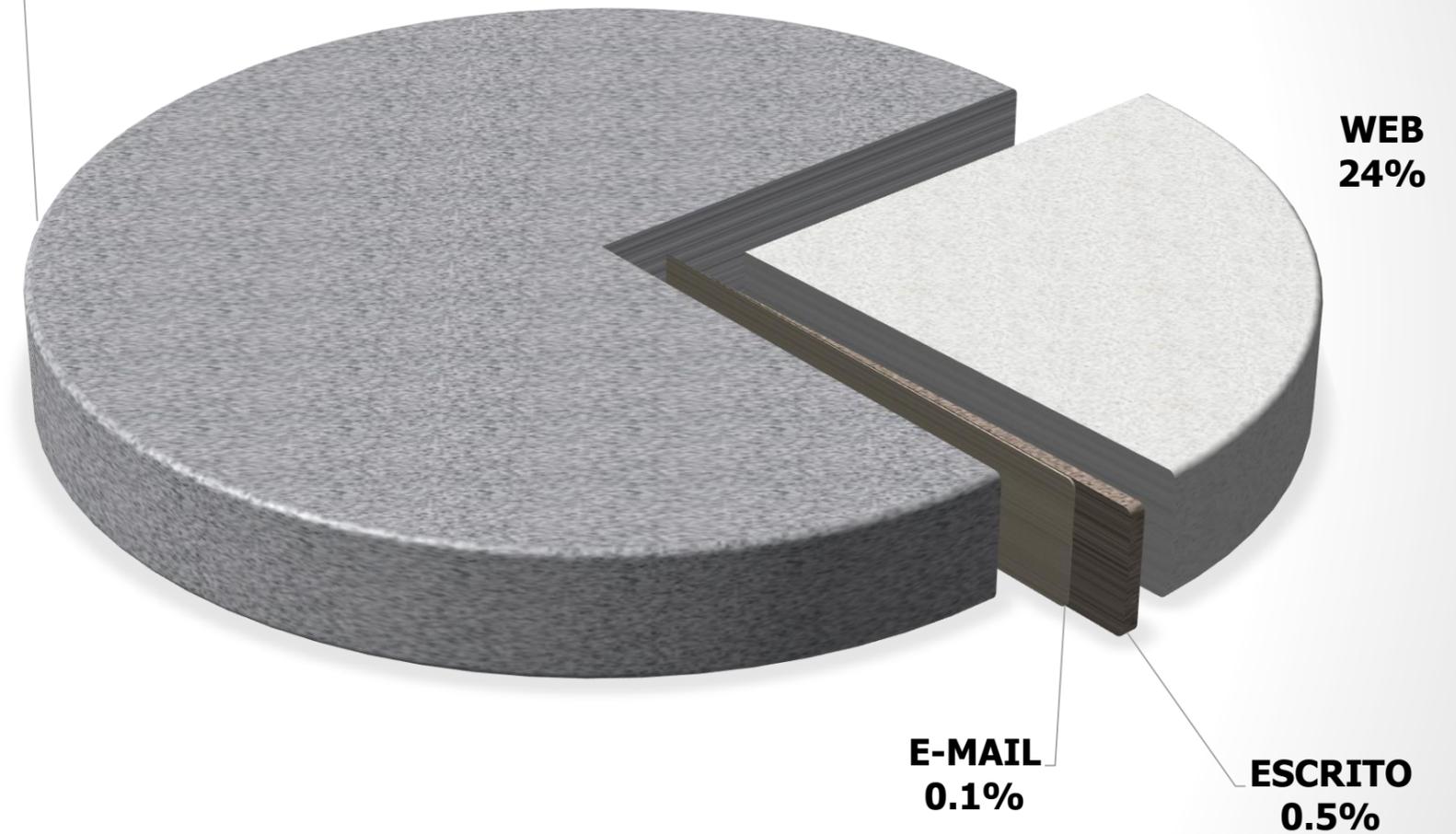
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	469	36%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – ZONAL	288	22%
NO PARADA PROGRAMADA – ZONAL	208	16%
FRECUENCIA DE SERVICIO – TRONCALES	118	9%
FORMA DE CONDUCCIÓN – ZONAL	56	4%
FRECUENCIA DE SERVICIO – ALIMENTADORES	45	3%
TEMAS ADMINISTRATIVOS COMPONENTE TRONCAL	35	3%
CAMBIO DE RUTA - ZONAL.	31	2%
SEGURIDAD EN ESTACIONES Y PORTALES	30	2%
INGRESO INDEBIDO SISTEMA TRANSMILENIO	27	2%



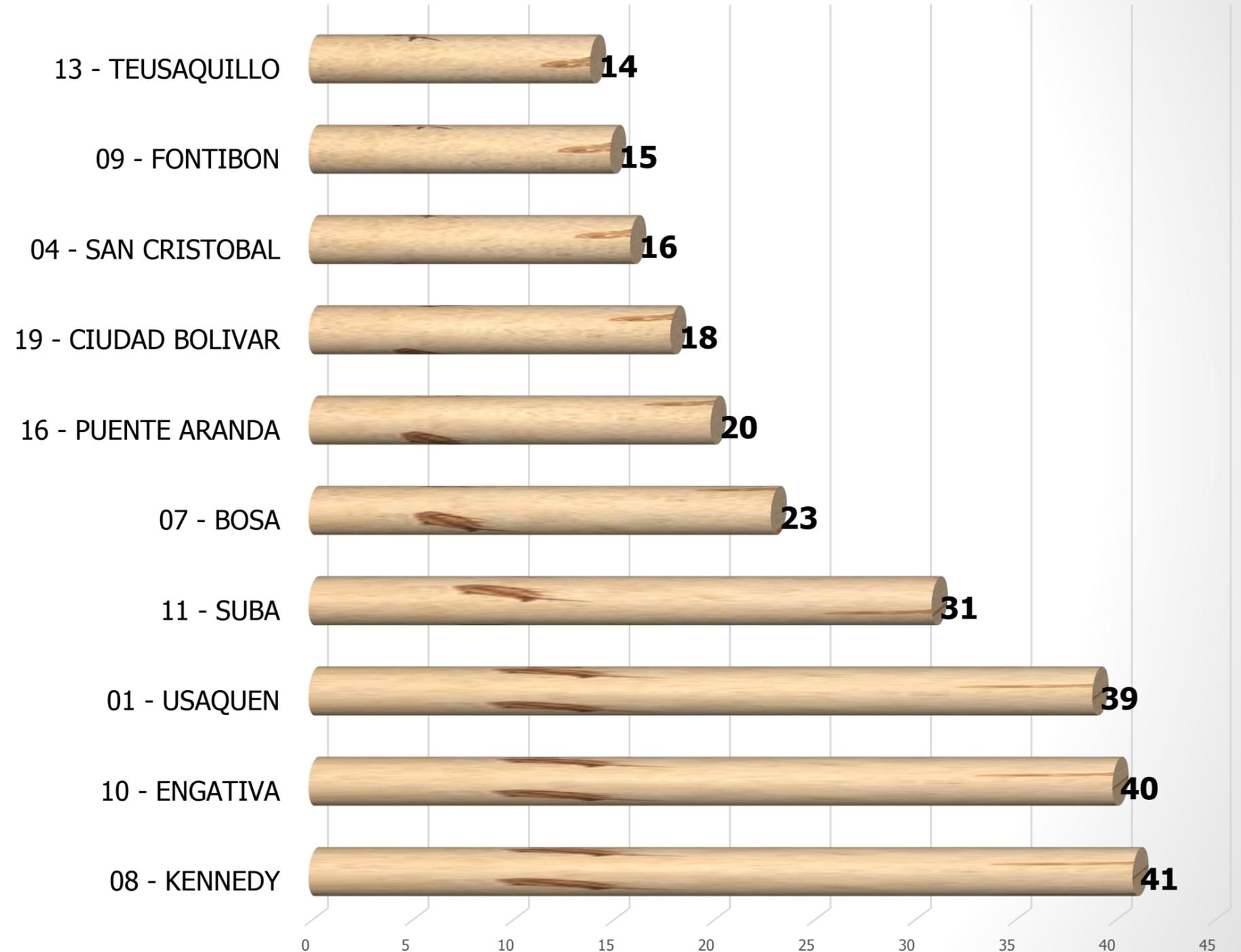
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TELEFONO	36.436	75%
WEB	11.788	24%
ESCRITO	240	0,5%
E-MAIL	32	0,1%

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

**TELEFONO
75%**

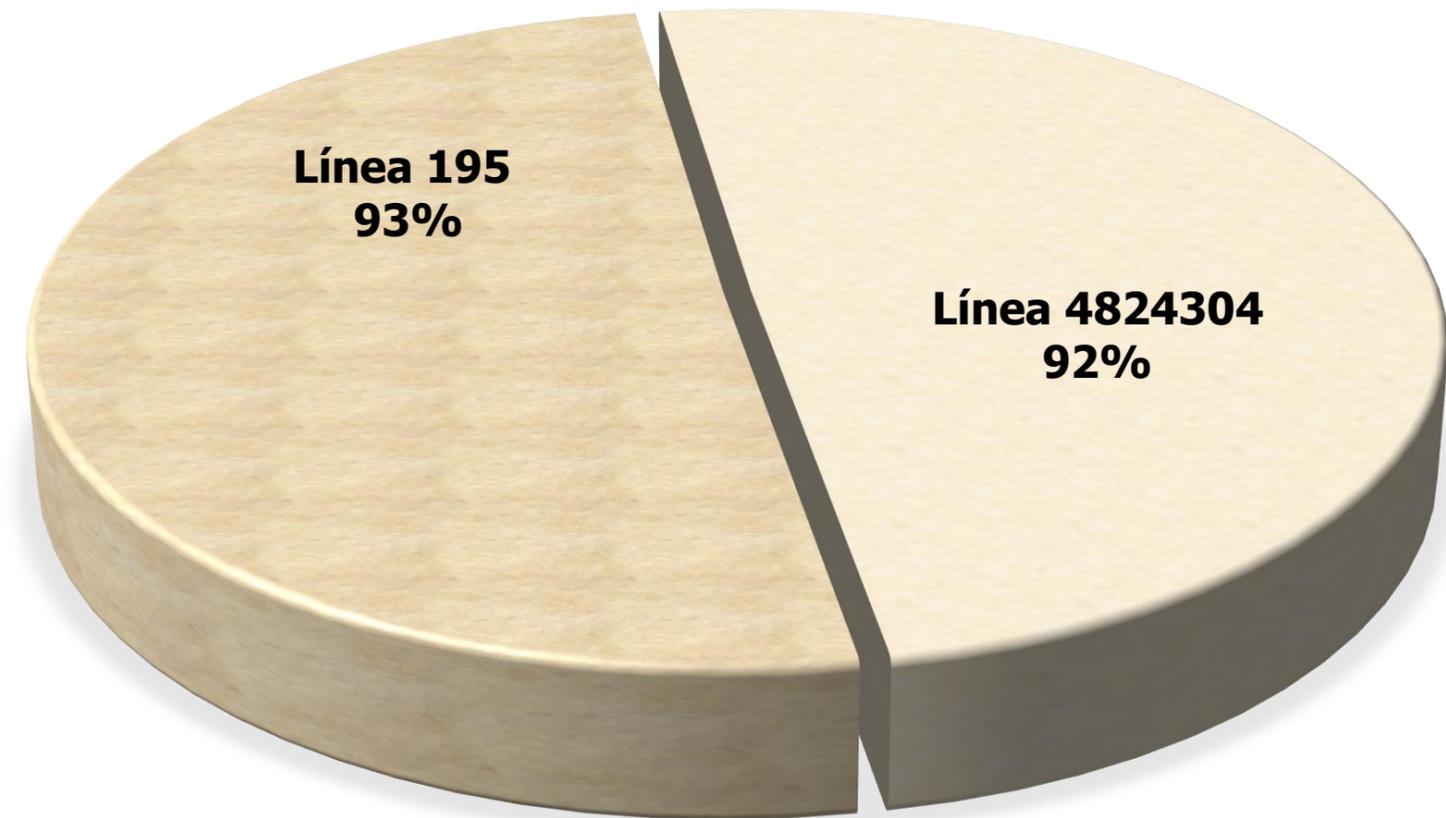


DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
08 - KENNEDY	41	16%
10 - ENGATIVA	40	16%
01 - USAQUEN	39	15%
11 - SUBA	31	12%
07 - BOSA	23	9%
16 - PUENTE ARANDA	20	8%
19 - CIUDAD BOLIVAR	18	7%
04 - SAN CRISTOBAL	16	6%
09 - FONTIBON	15	6%
13 - TEUSAQUILLO	14	5%



SERVICIO OFRECIDO POR LAS LÍNEAS	
Línea - 4824304	92%
Línea Distrital- 195	93%

Informe de encuestas realizadas del 01 al 31 de marzo 2019





**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

**TRANSMILENIO S.A.
2019**