



Análisis de peticiones, quejas, reclamos y soluciones

Subgerencia Atención al Usuario y Comunicaciones

TRANSMILENIO S.A.

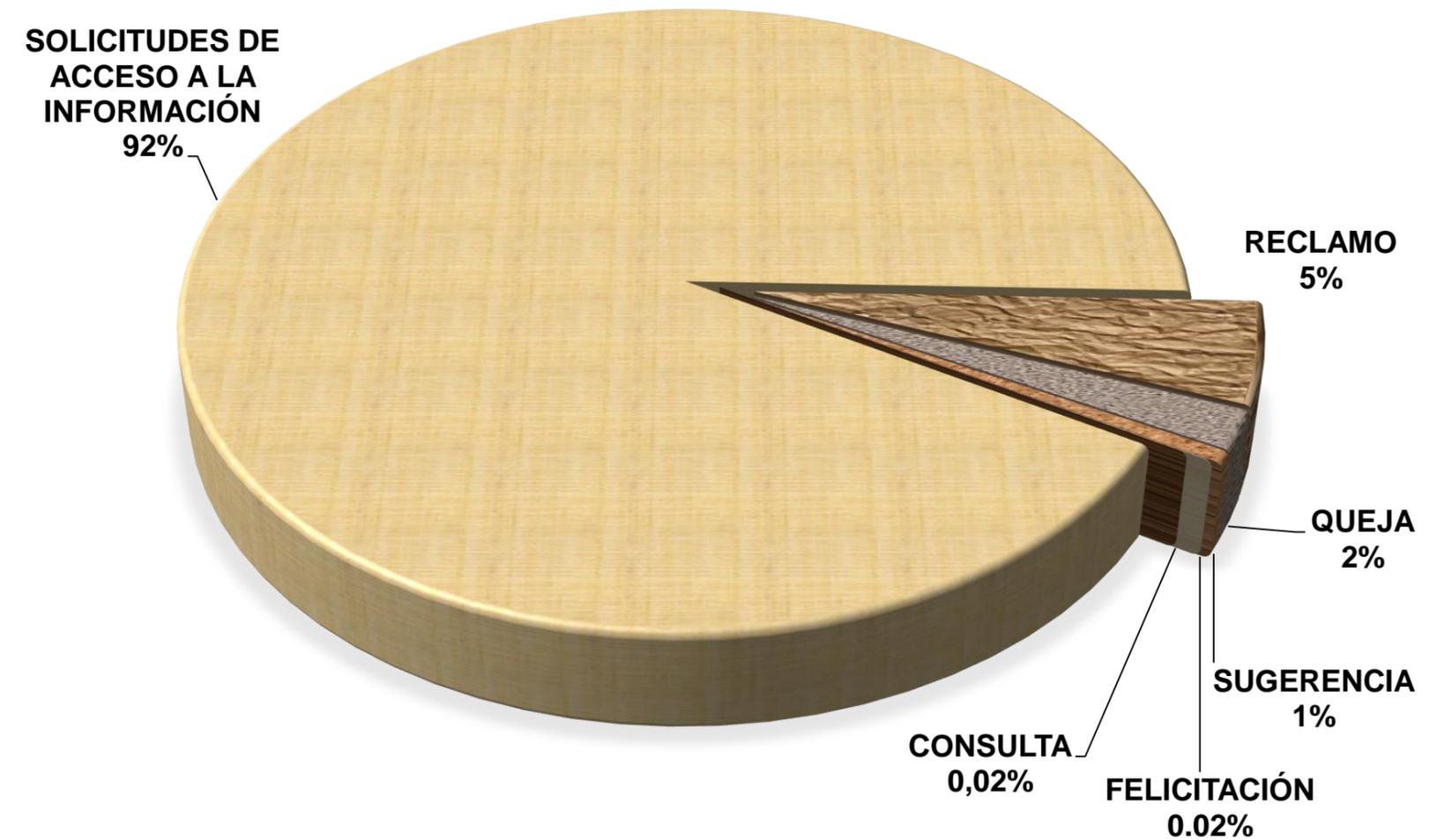
ENERO 2020



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



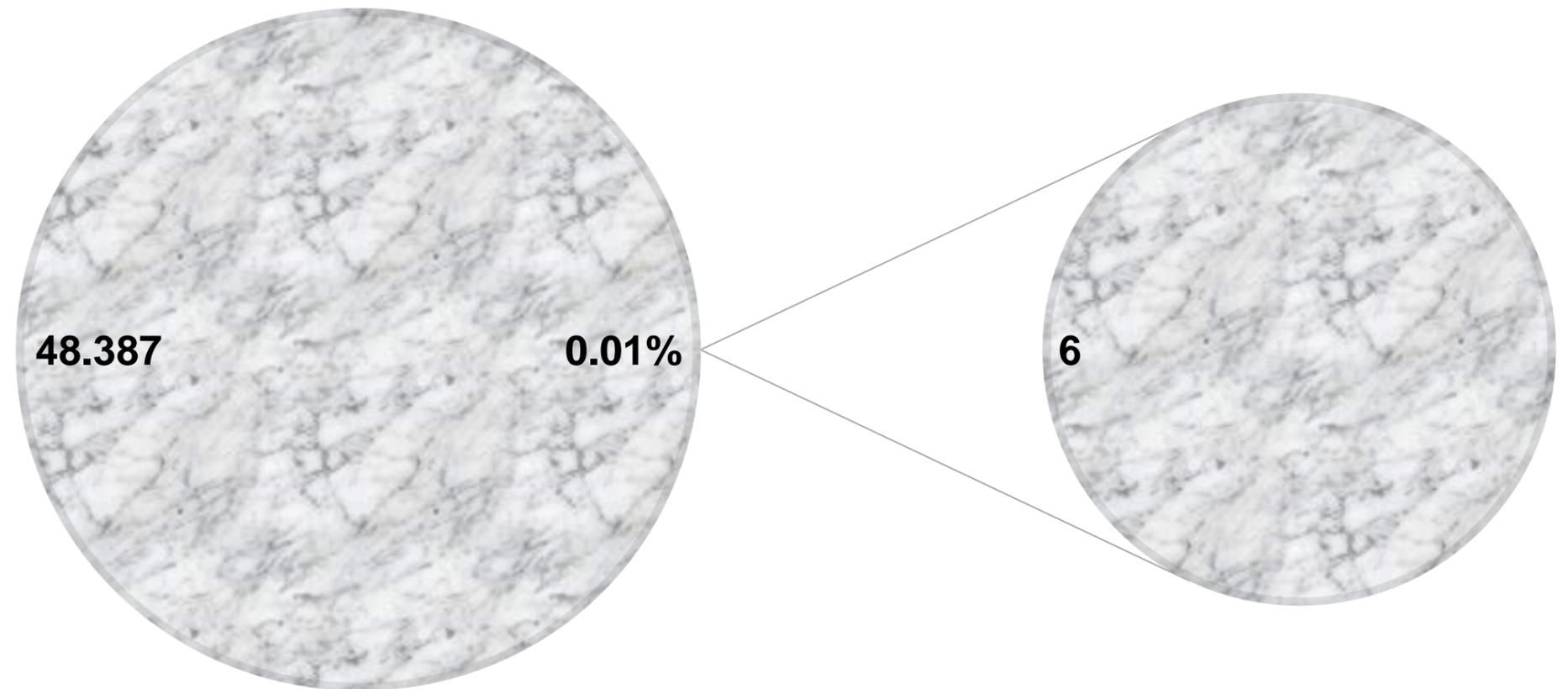
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	44.586	92%
RECLAMO	2.531	5%
QUEJA	962	2%
SUGERENCIA	286	1%
FELICITACIÓN	10	0,02%
CONSULTA	12	0,02%



- El tiempo de respuesta promedio a las solicitudes de información fue de 6 días.

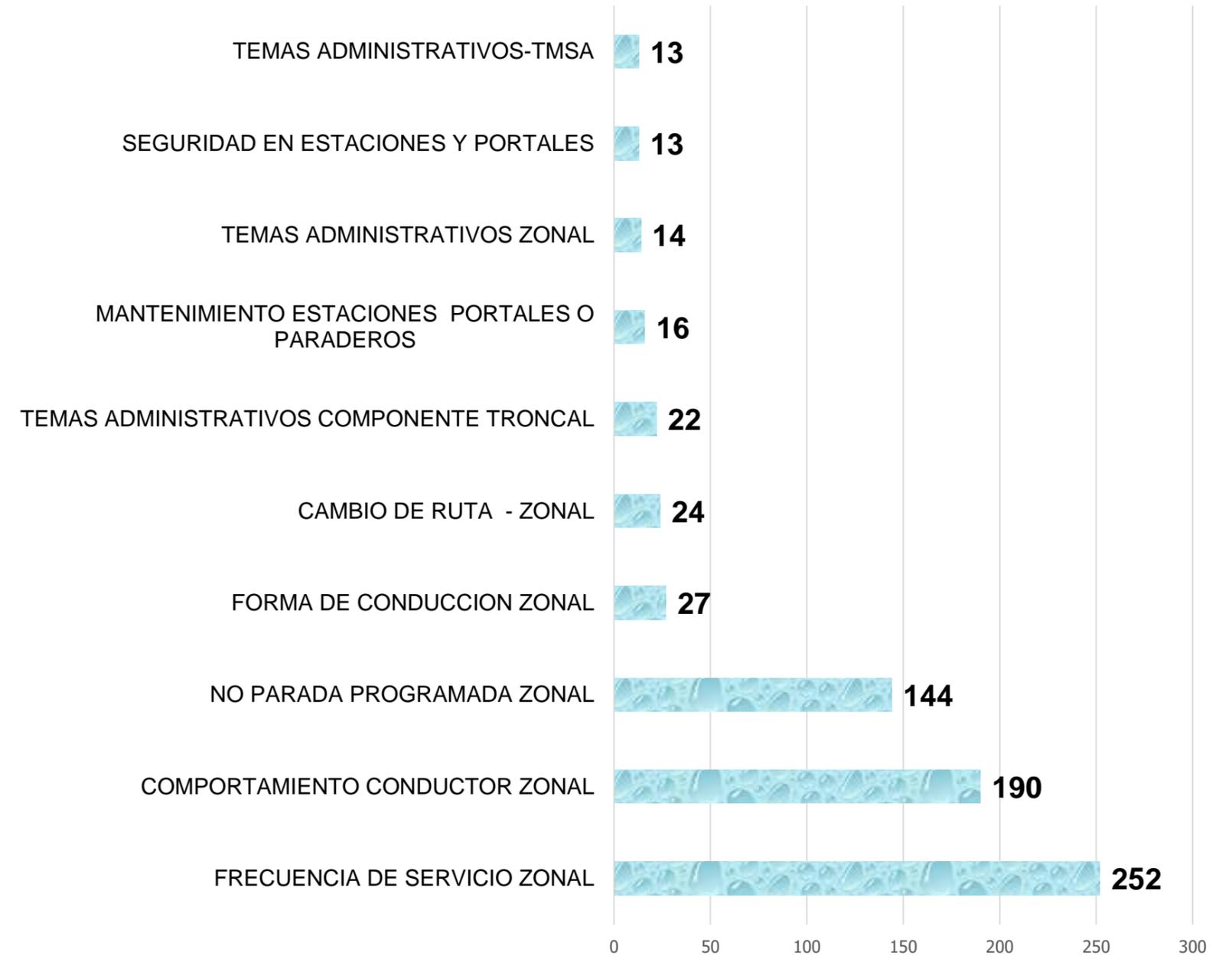
TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: 48.387

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
SOLICITUDES	48.387
TRASLADOS	6



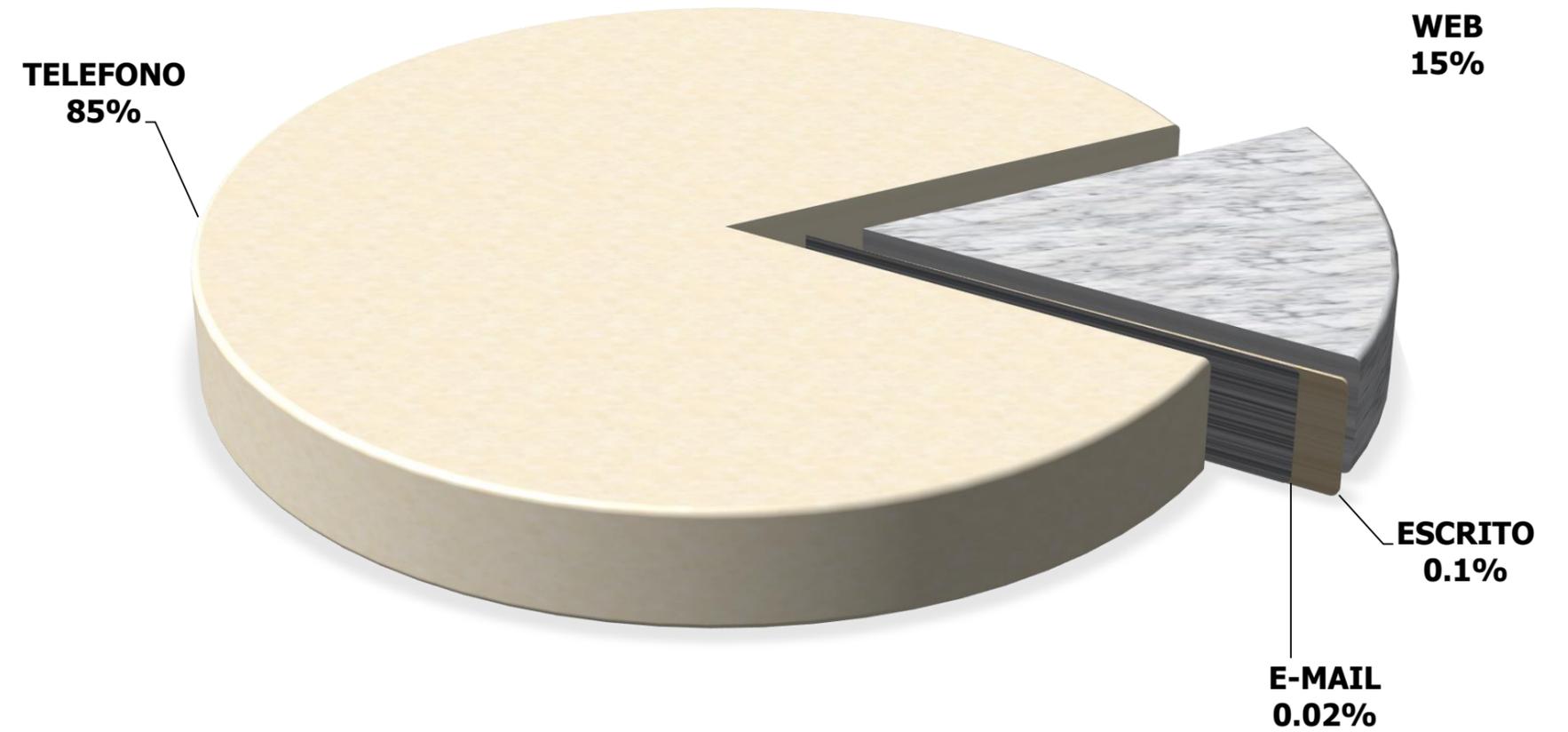
- El tiempo de respuesta promedio a cada solicitud fue de 1 día.
Para esta información se tuvo en cuenta las solicitudes de información y tramites de la tarjeta TULLAVE
- Número de solicitudes en el que se negó el acceso a la información: CERO (0)

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
FRECUENCIA DE SERVICIO ZONAL	252	35%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR ZONAL	190	27%
NO PARADA PROGRAMADA ZONAL	144	20%
FORMA DE CONDUCCION ZONAL	27	4%
CAMBIO DE RUTA - ZONAL	24	3%
TEMAS ADMINISTRATIVOS COMPONENTE TRONCAL	22	3%
MANTENIMIENTO ESTACIONES PORTALES O PARADEROS	16	2%
TEMAS ADMINISTRATIVOS ZONAL	14	2%
SEGURIDAD EN ESTACIONES Y PORTALES	13	2%
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	13	2%

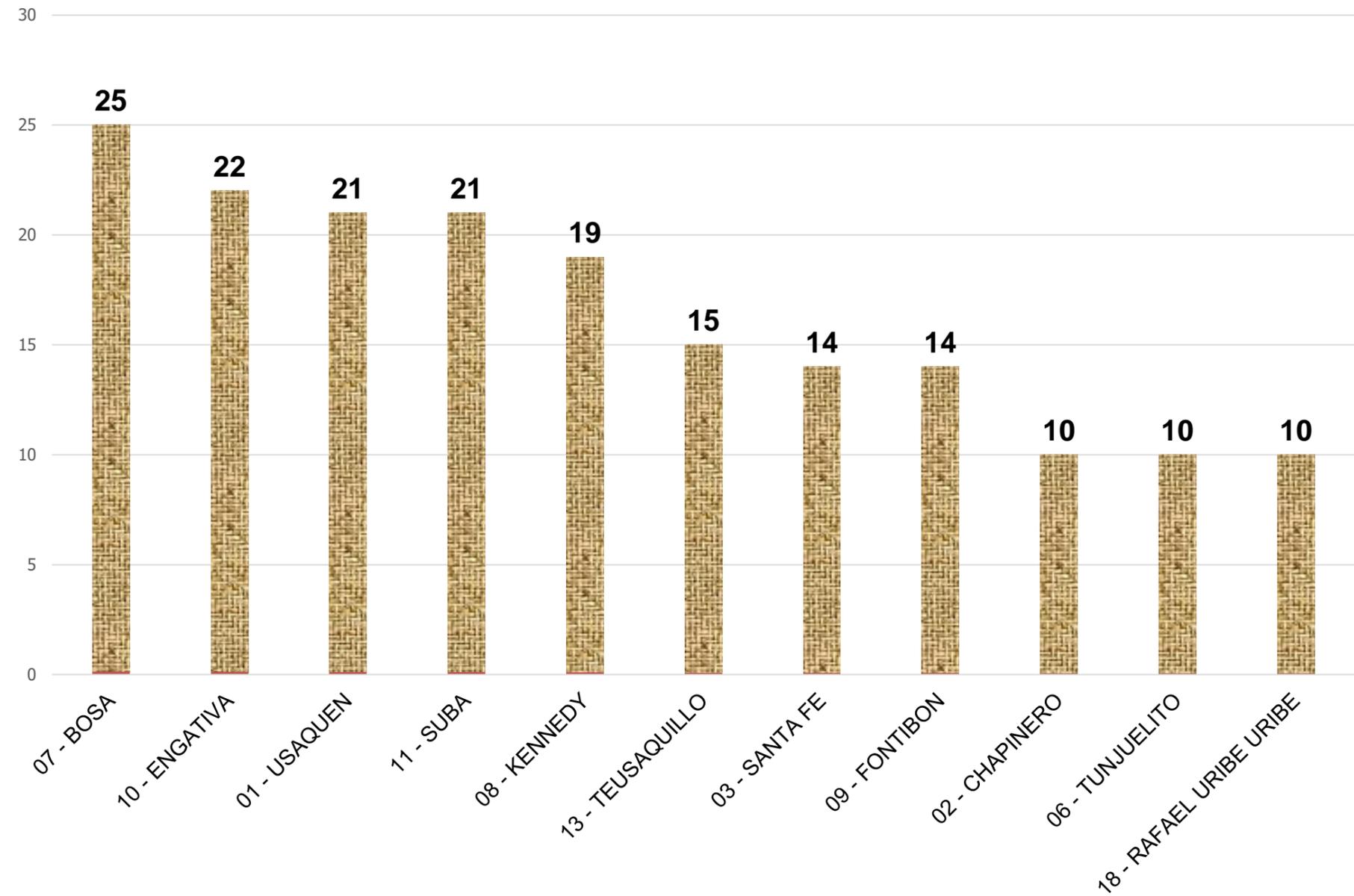


DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TELEFONO	40.880	84%
WEB	7.434	15%
ESCRITO	63	0,1%
E-MAIL	10	0,02%

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



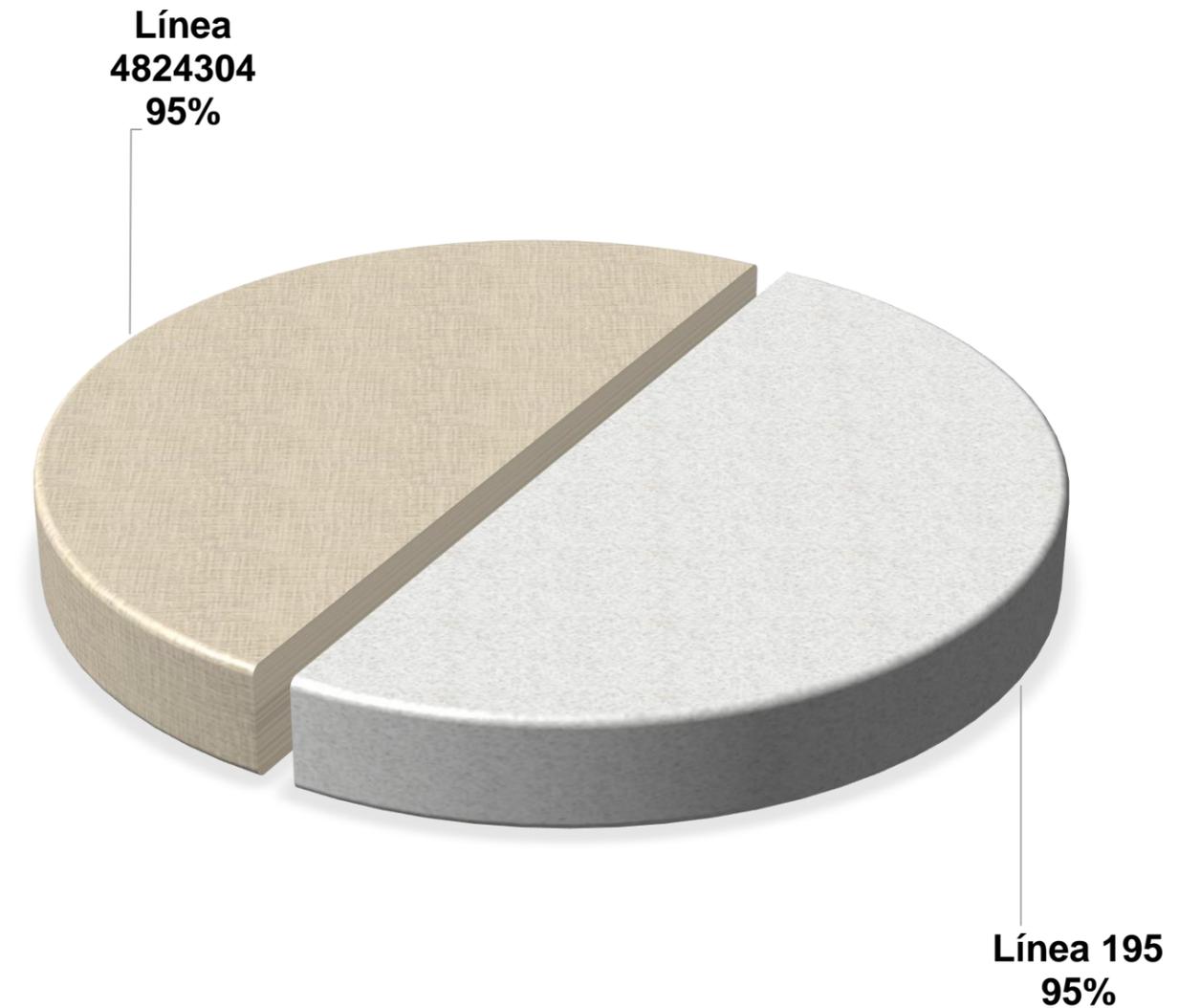
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
07 - BOSA	25	14%
10 - ENGATIVA	22	12%
01 - USAQUEN	21	12%
11 - SUBA	21	12%
08 - KENNEDY	19	10%
13 - TEUSAQUILLO	15	8%
03 - SANTA FE	14	8%
09 - FONTIBON	14	8%
02 - CHAPINERO	10	6%
06 - TUNJUELITO	10	6%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	10	6%



¿CÓMO CALIFICA EL SERVICIO OFRECIDO POR LAS LÍNEAS DE ATENCIÓN? ENERO DE 2020

SERVICIO OFRECIDO POR LAS LÍNEAS	
Línea - 4824304	95%
Línea Distrital- 195	95%

Informe de encuestas realizadas del 01 al 31 de enero 2020





TRANSMILENIO S.A.
2020

www.TransMilenio.gov.co

