



Análisis de peticiones, quejas, reclamos y soluciones

Subgerencia Atención al Usuario y Comunicaciones

TRANSMILENIO S.A.

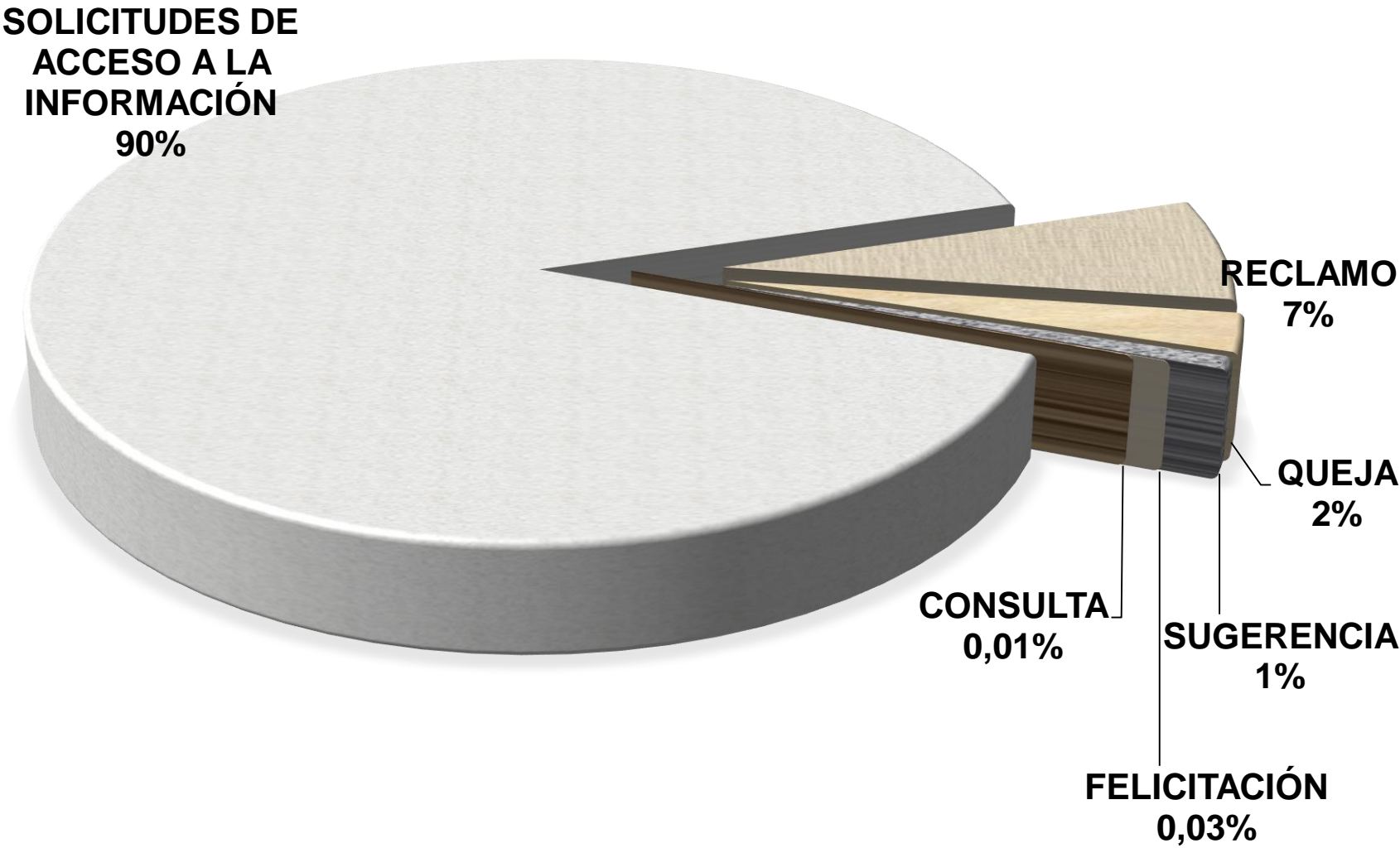
FEBRERO 2020



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



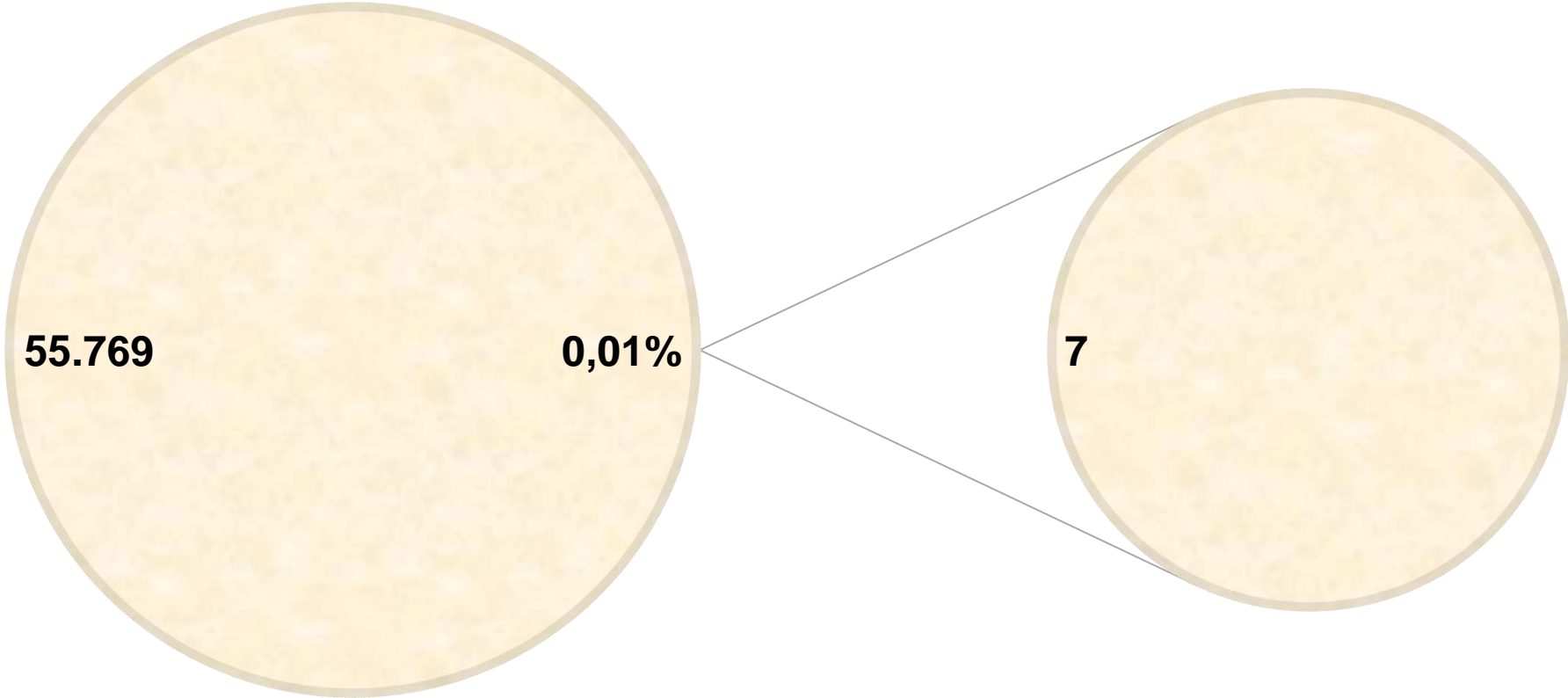
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	50.087	90%
RECLAMO	3.769	7%
QUEJA	1.415	3%
SUGERENCIA	453	1%
FELICITACIÓN	14	0,03%
CONSULTA	31	0,1%



- El tiempo de respuesta promedio a las solicitudes de información fue de 7 días.

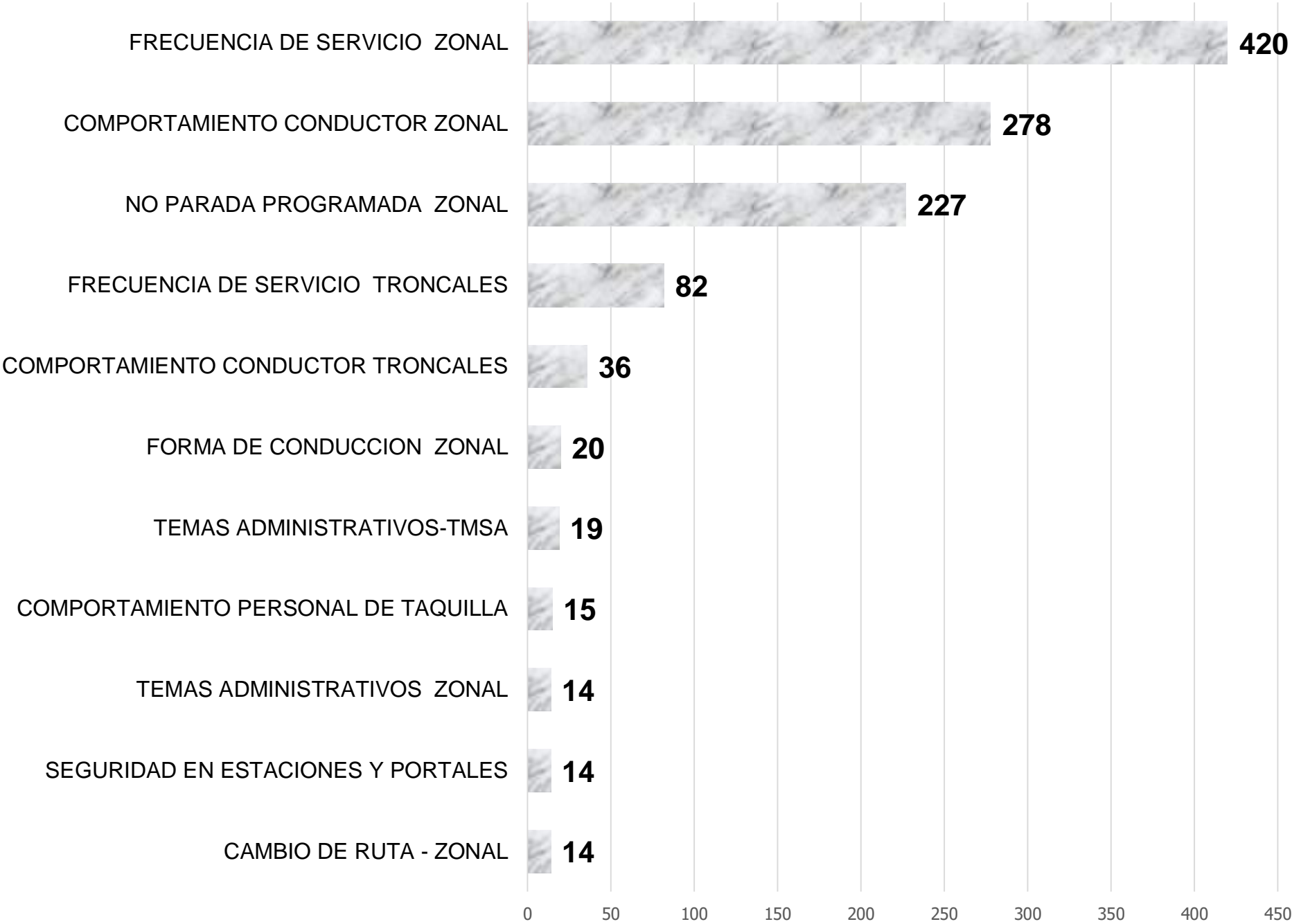
TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: 55.769

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
SOLICITUDES	55.769
TRASLADOS	7



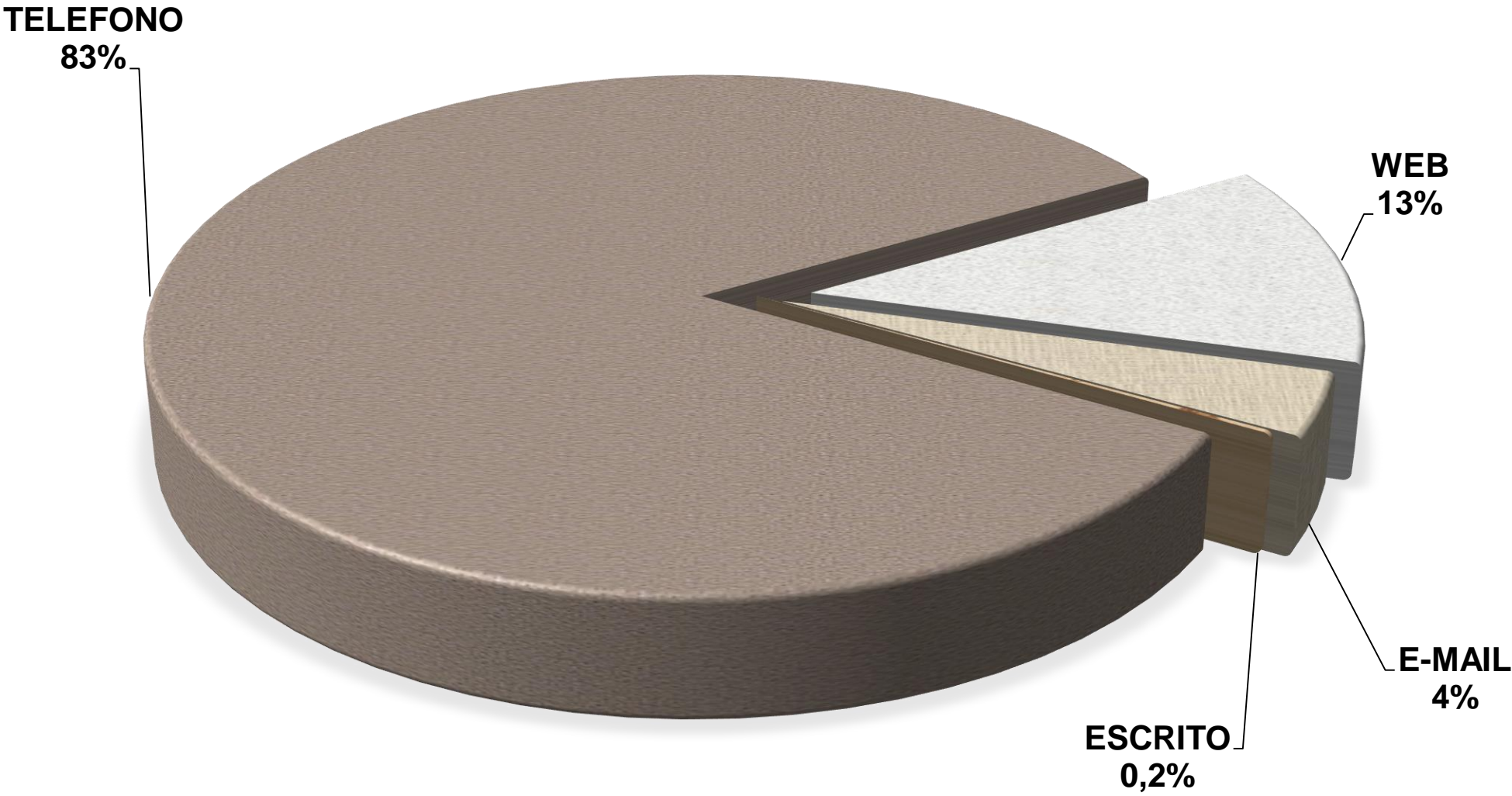
- El tiempo de respuesta promedio a cada solicitud fue de 1 día.
Para esta información se tuvo en cuenta las solicitudes de información y tramites de la tarjeta TULLAVE
- Número de solicitudes en el que se negó el acceso a la información: CERO (0)

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
CAMBIO DE RUTA - ZONAL	14	1%
SEGURIDAD EN ESTACIONES Y PORTALES	14	1%
TEMAS ADMINISTRATIVOS ZONAL	14	1%
COMPORTAMIENTO PERSONAL DE TAQUILLA	15	1%
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	19	2%
FORMA DE CONDUCCION ZONAL	20	2%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR TRONCALES	36	3%
FRECUENCIA DE SERVICIO TRONCALES	82	7%
NO PARADA PROGRAMADA ZONAL	227	20%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR ZONAL	278	24%
FRECUENCIA DE SERVICIO ZONAL	420	37%

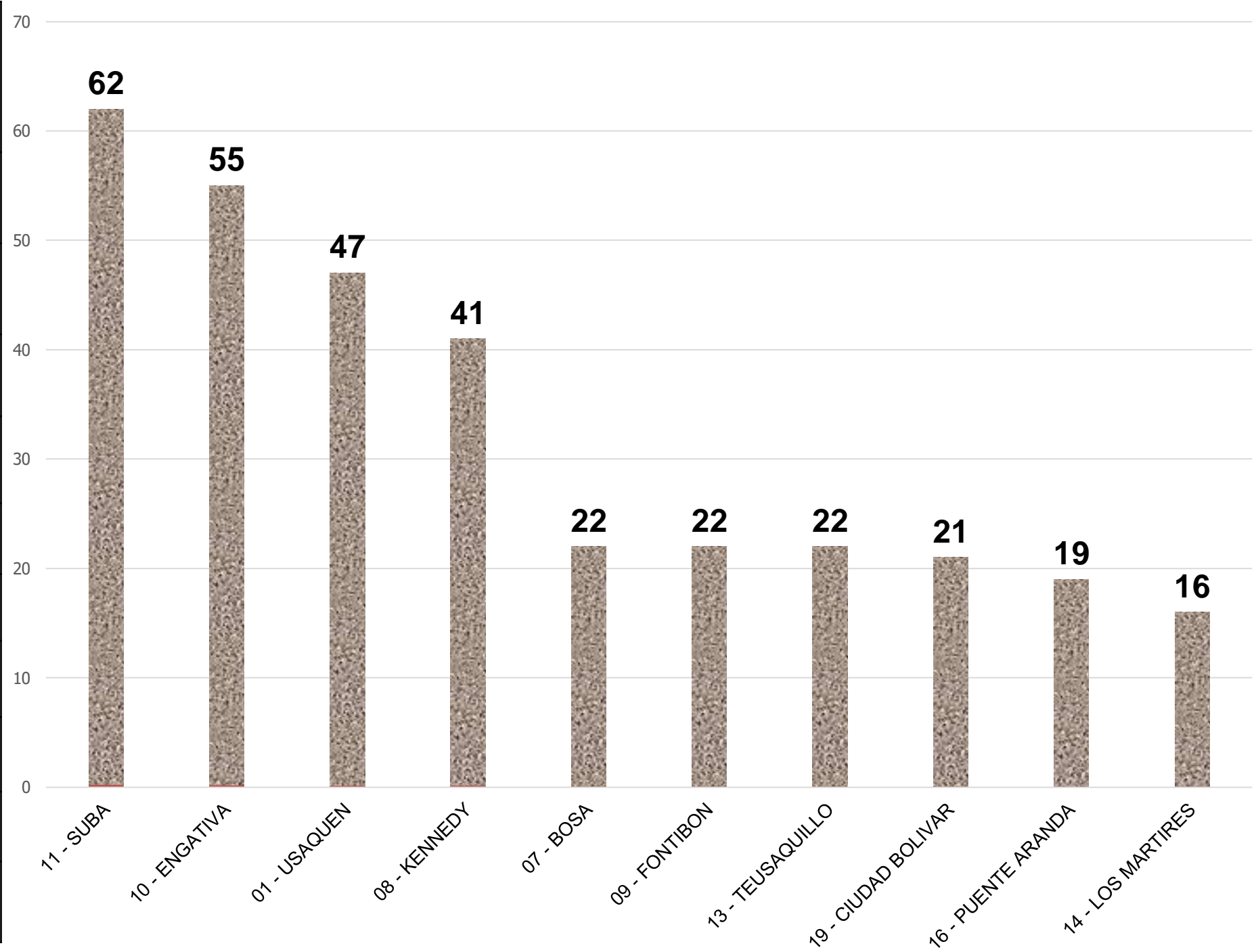


DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TELÉFONO	46.442	83%
WEB	7.061	13%
ESCRITO	2172	4%
E-MAIL	94	0,2%

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



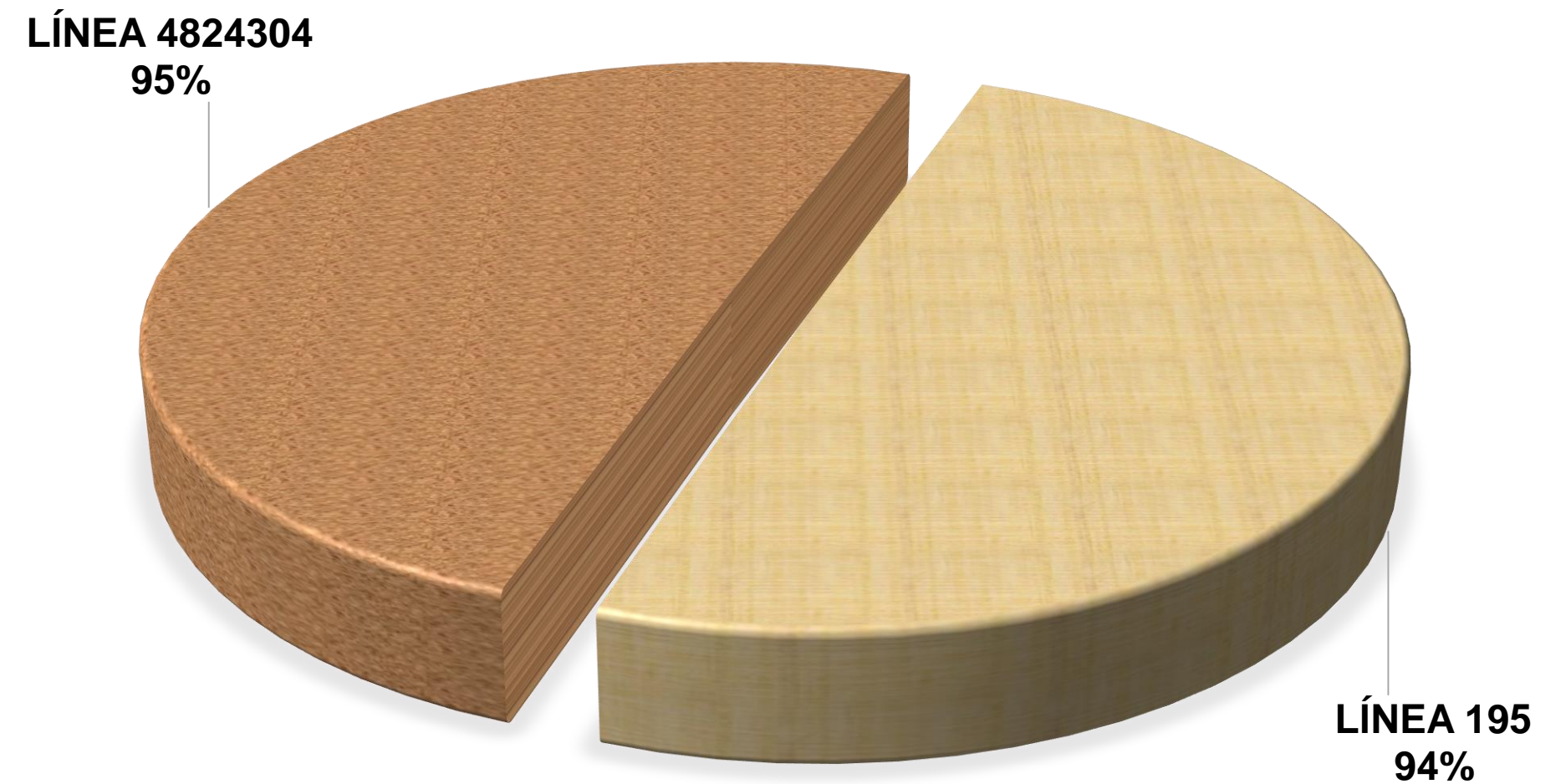
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
11 - SUBA	62	19%
10 - ENGATIVA	55	17%
01 - USAQUEN	47	14%
08 - KENNEDY	41	13%
07 - BOSA	22	7%
09 - FONTIBON	22	7%
13 - TEUSAQUILLO	22	7%
19 - CIUDAD BOLIVAR	21	6%
16 - PUENTE ARANDA	19	6%
14 - LOS MARTIRES	16	5%



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

SERVICIO OFRECIDO POR LAS LÍNEAS	
Línea - 4824304	95%
Línea Distrital- 195	94%

Informe de encuestas realizadas del 01 al 29 de febrero 2020





TRANSMILENIO S.A.
2020

www.TransMilenio.gov.co

