



Análisis de peticiones, quejas, reclamos y soluciones

Subgerencia Atención al Usuario y Comunicaciones

TRANSMILENIO S.A.

MARZO 2020

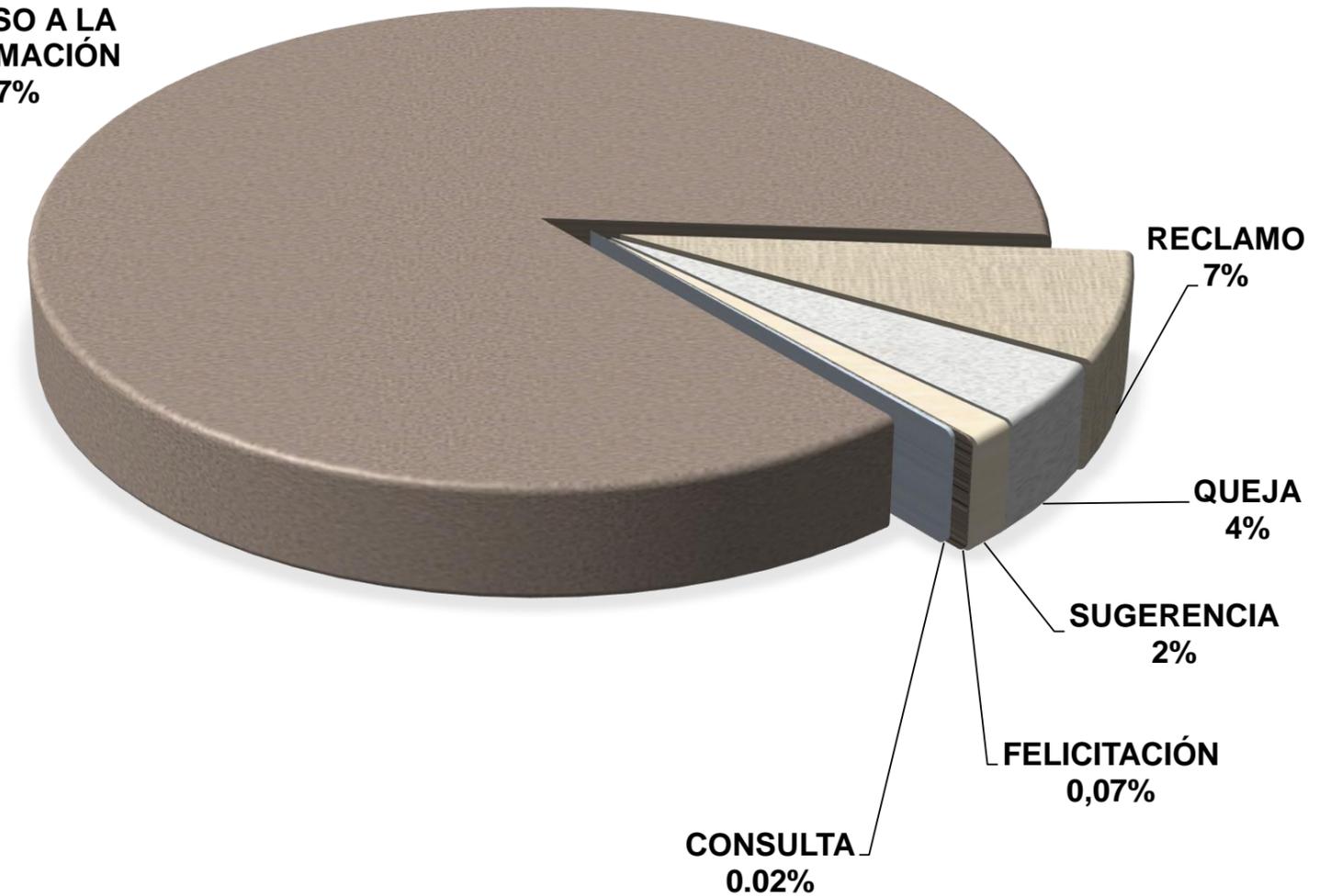


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	34.839	87%
RECLAMO	2.854	7%
QUEJA	1.618	4%
SUGERENCIA	553	1%
FELICITACIÓN	27	0,07%
CONSULTA	66	0,2%

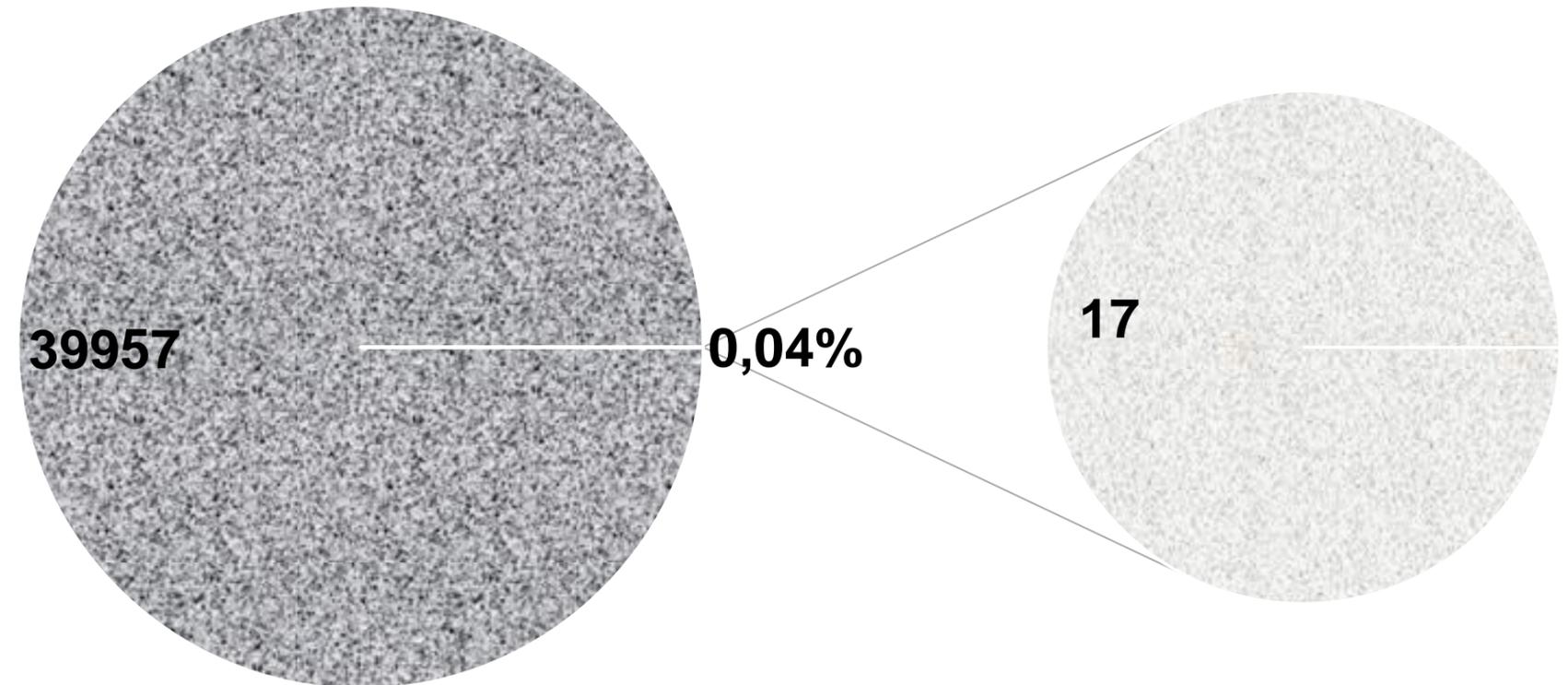
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
87%



- El tiempo de respuesta promedio a las solicitudes fue de 8 días.

TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: 39.957

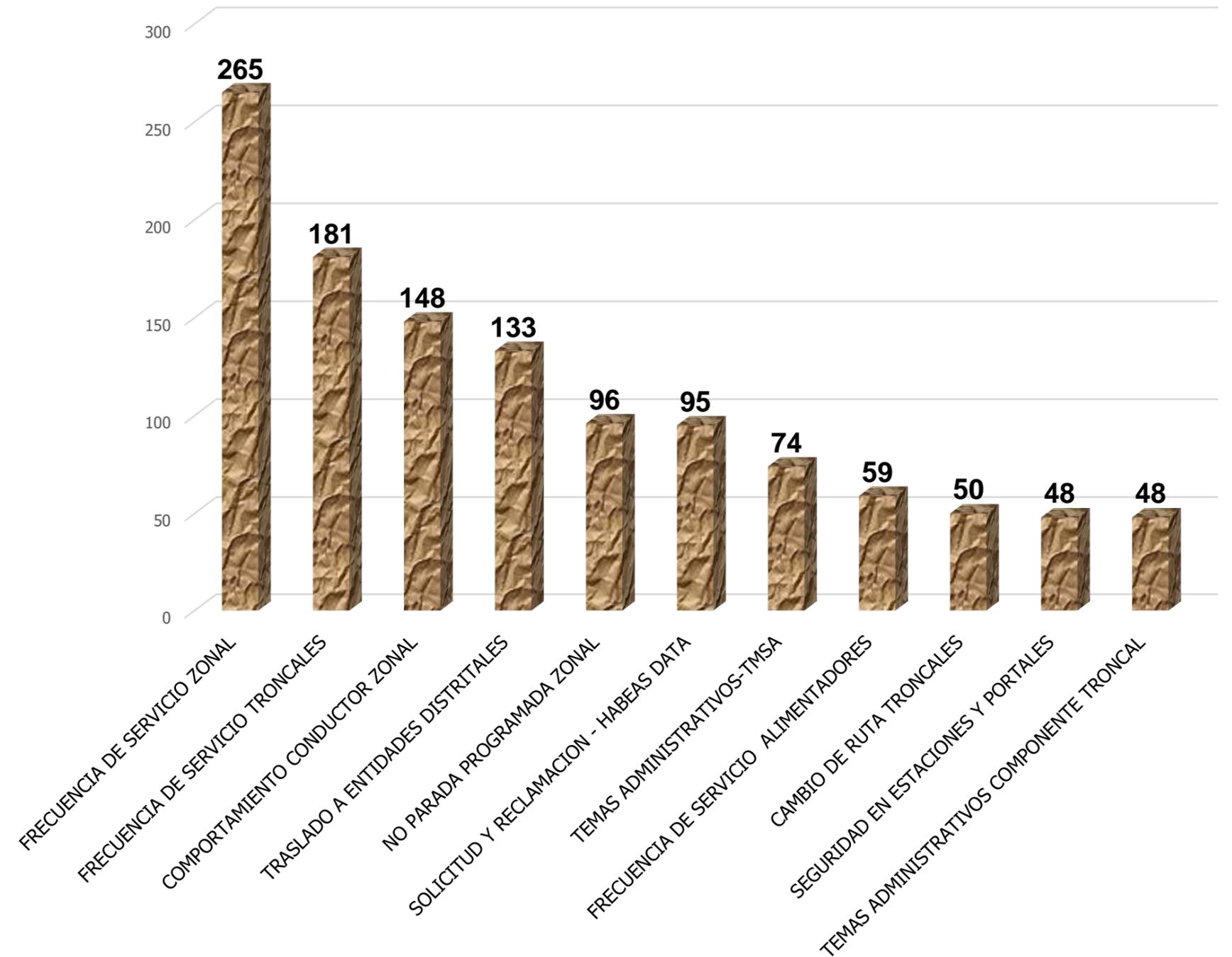
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
SOLICITUDES	39.957
TRASLADOS	17



- 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)

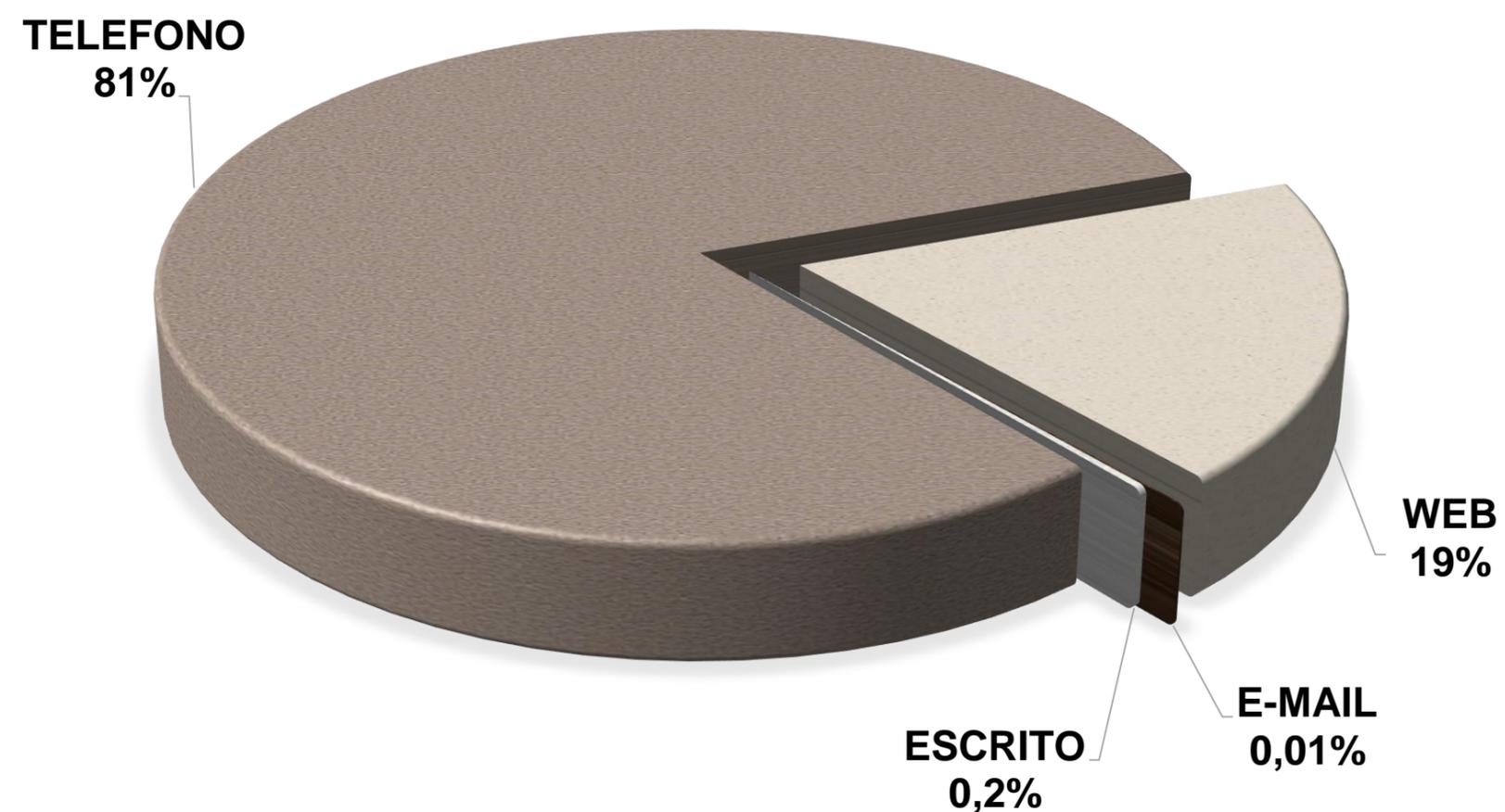
TEMAS CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS DURANTE EL MES DE MARZO DE 2020

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
FRECUENCIA DE SERVICIO ZONAL	265	22%
FRECUENCIA DE SERVICIO TRONCALES	181	15%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR ZONAL	148	12%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	133	11%
NO PARADA PROGRAMADA ZONAL	96	8%
SOLICITUD Y RECLAMACION - HABEAS DATA	95	8%
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	74	6%
FRECUENCIA DE SERVICIO ALIMENTADORES	59	5%
CAMBIO DE RUTA TRONCALES	50	4%
SEGURIDAD EN ESTACIONES Y PORTALES	48	4%
TEMAS ADMINISTRATIVOS COMPONENTE TRONCAL	48	4%

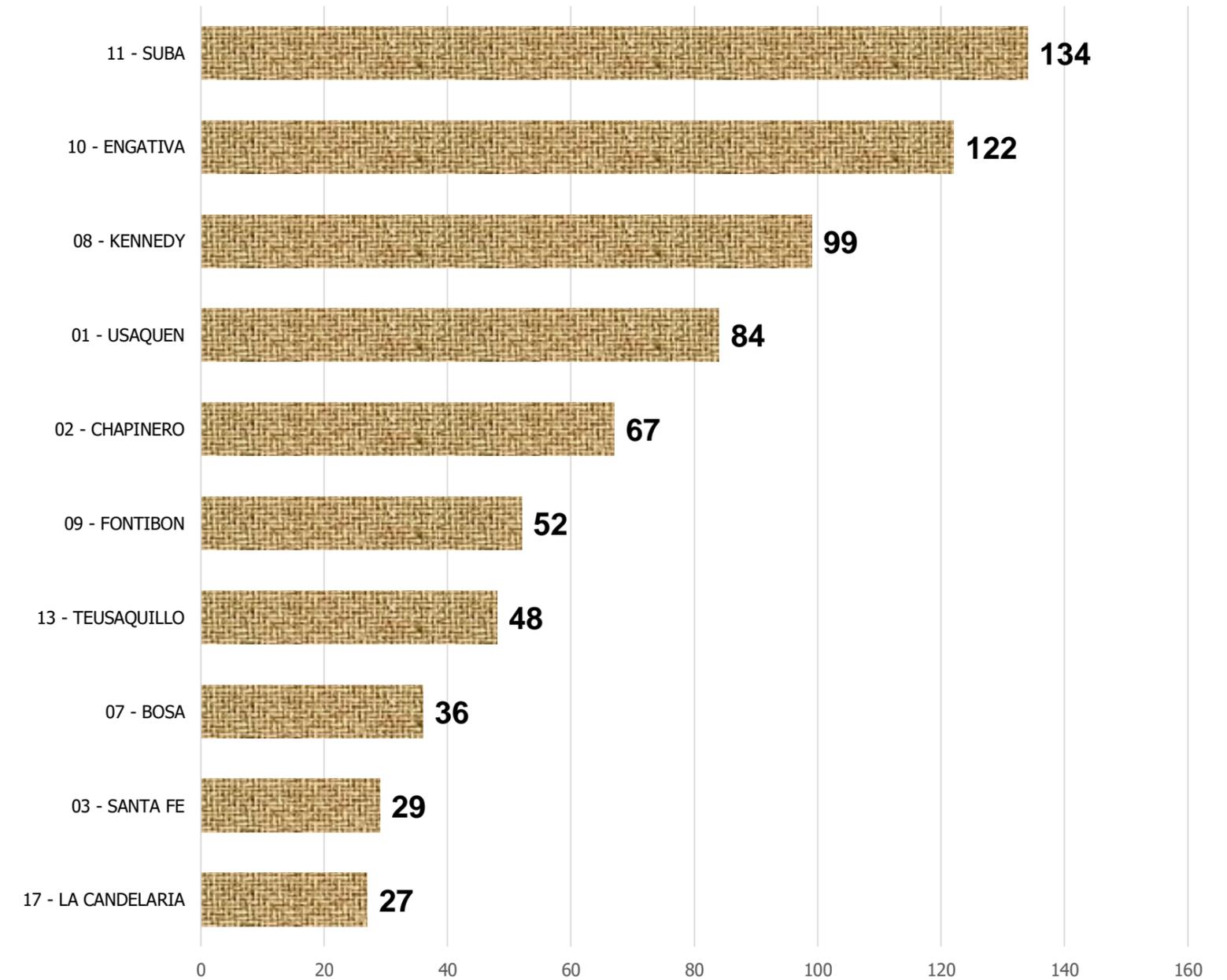


DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TELÉFONO	32.240	81%
WEB	7.594	19%
ESCRITO	26	0,1%
E-MAIL	97	0,2%

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



DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
17 - LA CANDELARIA	27	4%
03 - SANTA FE	29	4%
07 - BOSA	36	5%
13 - TEUSAQUILLO	48	7%
09 - FONTIBON	52	7%
02 - CHAPINERO	67	10%
01 - USAQUEN	84	12%
08 - KENNEDY	99	14%
10 - ENGATIVA	122	17%
11 - SUBA	134	19%

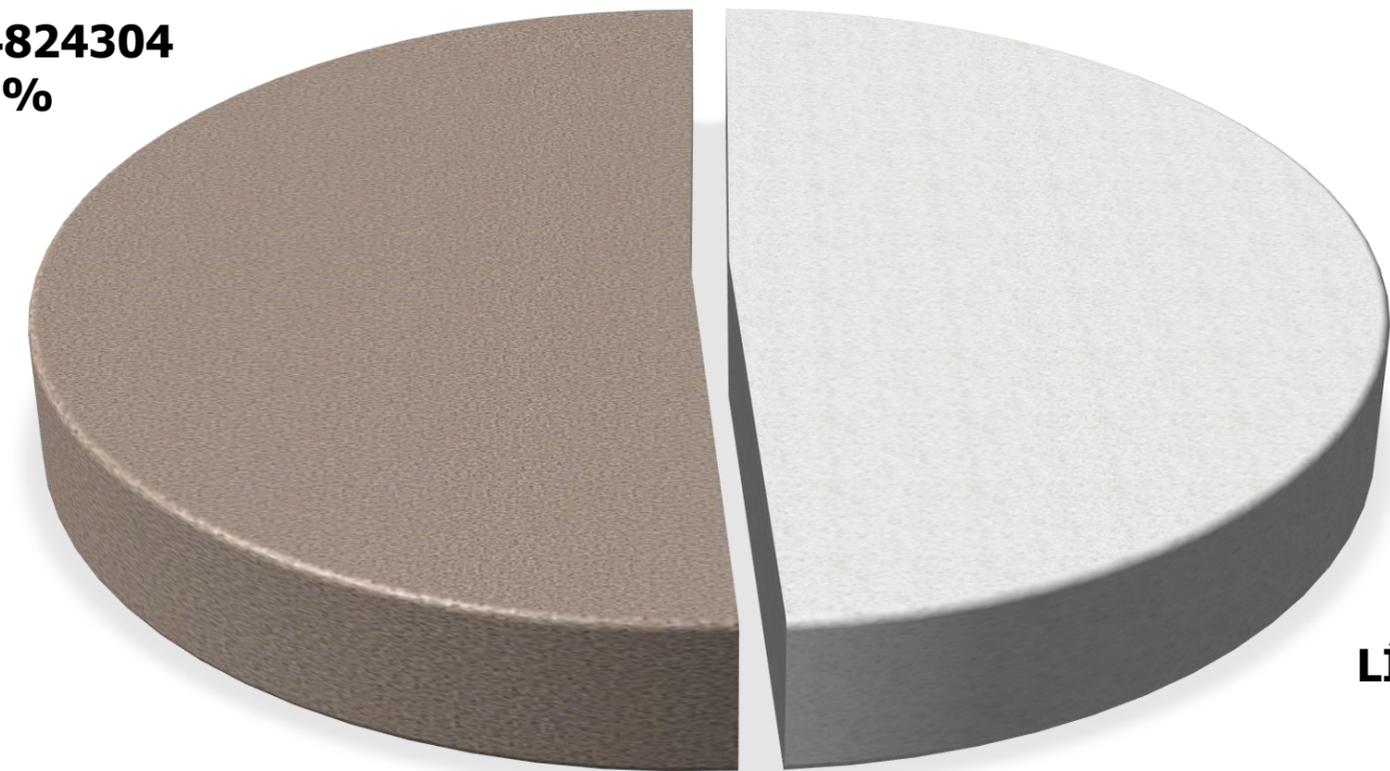


¿CÓMO CALIFICA EL SERVICIO OFRECIDO POR LAS LÍNEAS DE ATENCIÓN? MARZO DE 2020

SERVICIO OFRECIDO POR LAS LÍNEAS	
Línea - 4824304	95%
Línea Distrital- 195	91%

Informe de encuestas realizadas del 01 al 31 de marzo 2020

**LÍNEA 4824304
95%**



**LÍNEA 195
91%**



TRANSMILENIO S.A.
2020

www.TransMilenio.gov.co

