



# Análisis de peticiones, quejas, reclamos y soluciones

## Subgerencia Atención al Usuario y Comunicaciones

TRANSMILENIO S.A.

ABRIL 2020

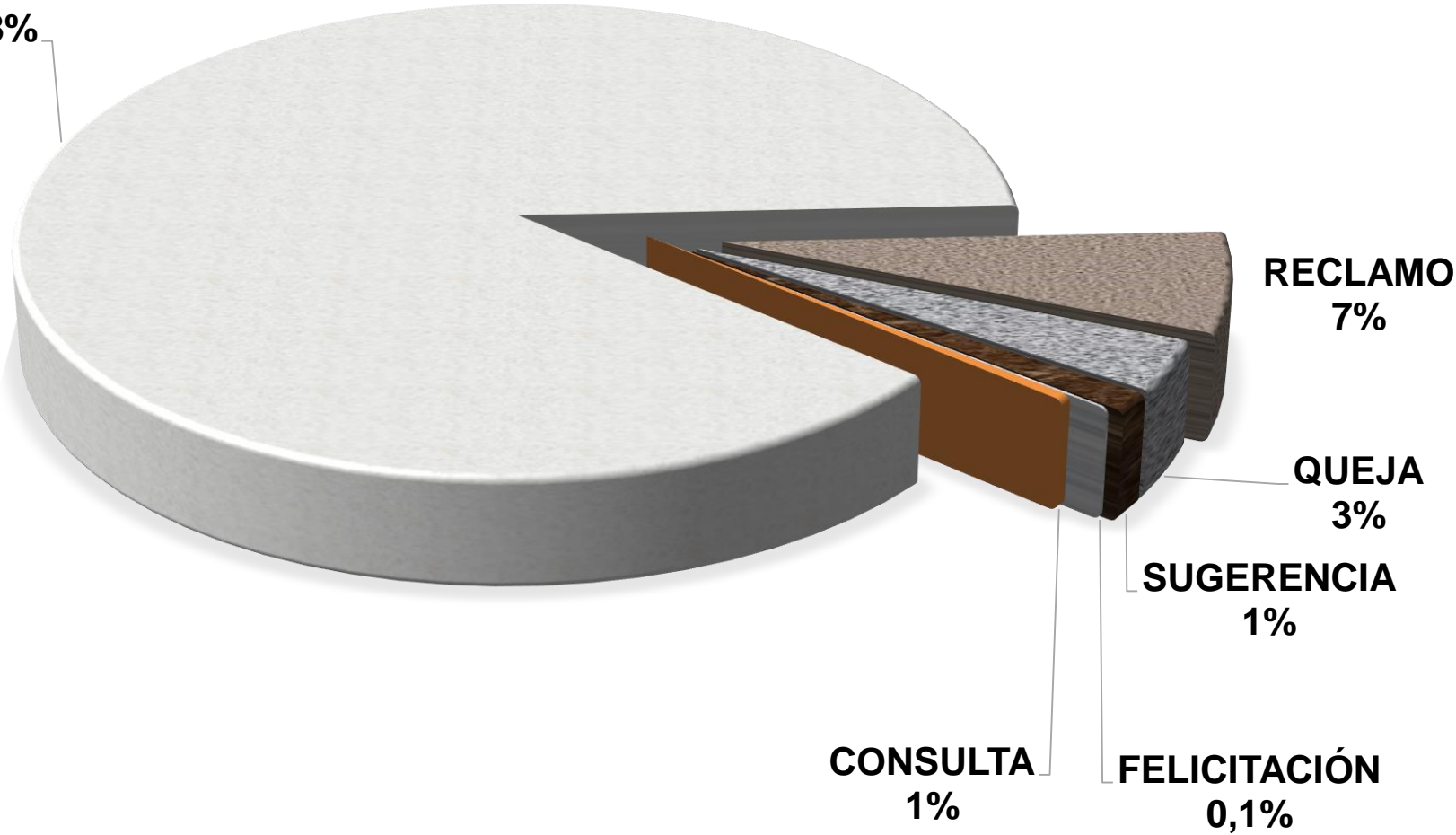


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	10.473	88%
RECLAMO	797	7%
QUEJA	398	3%
SUGERENCIA	148	1%
FELICITACIÓN	13	0,1%
CONSULTA	47	0,4%

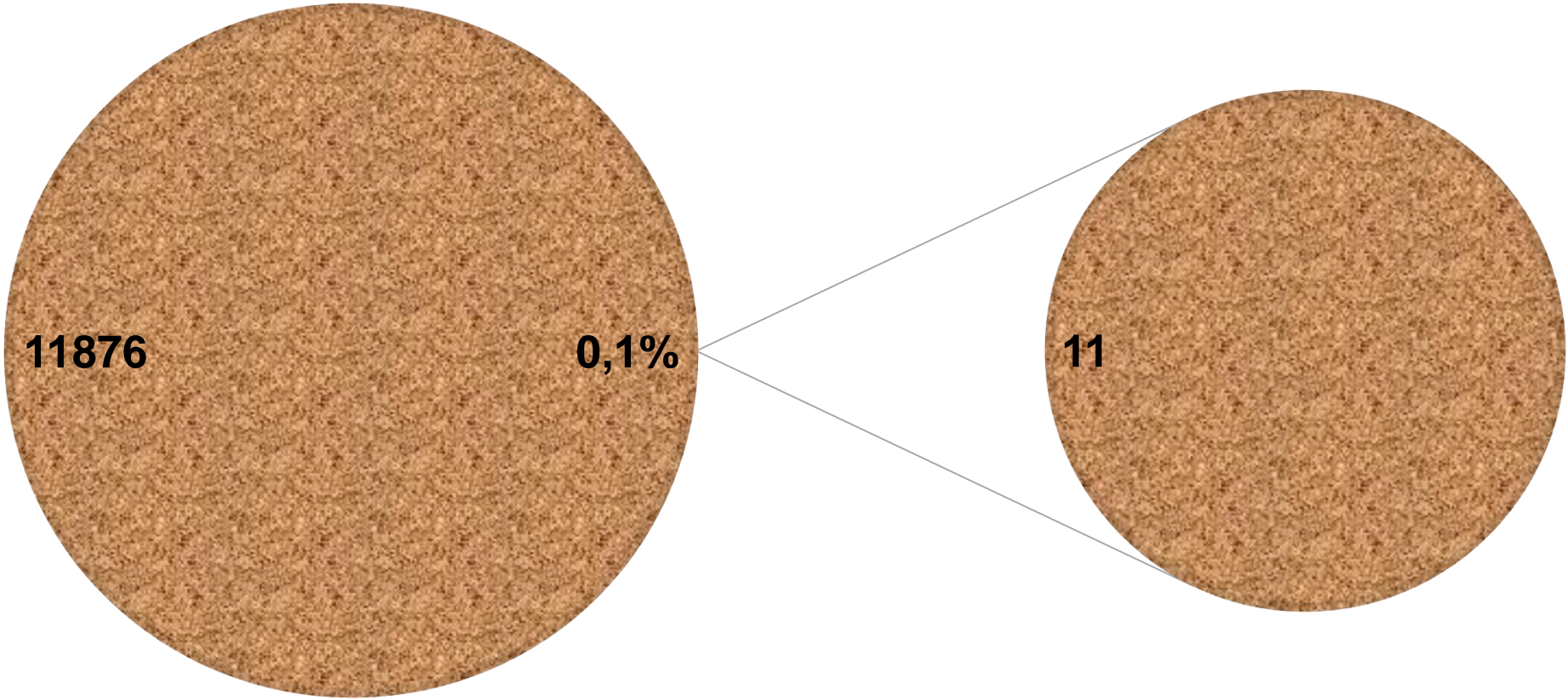
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN  
88%



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

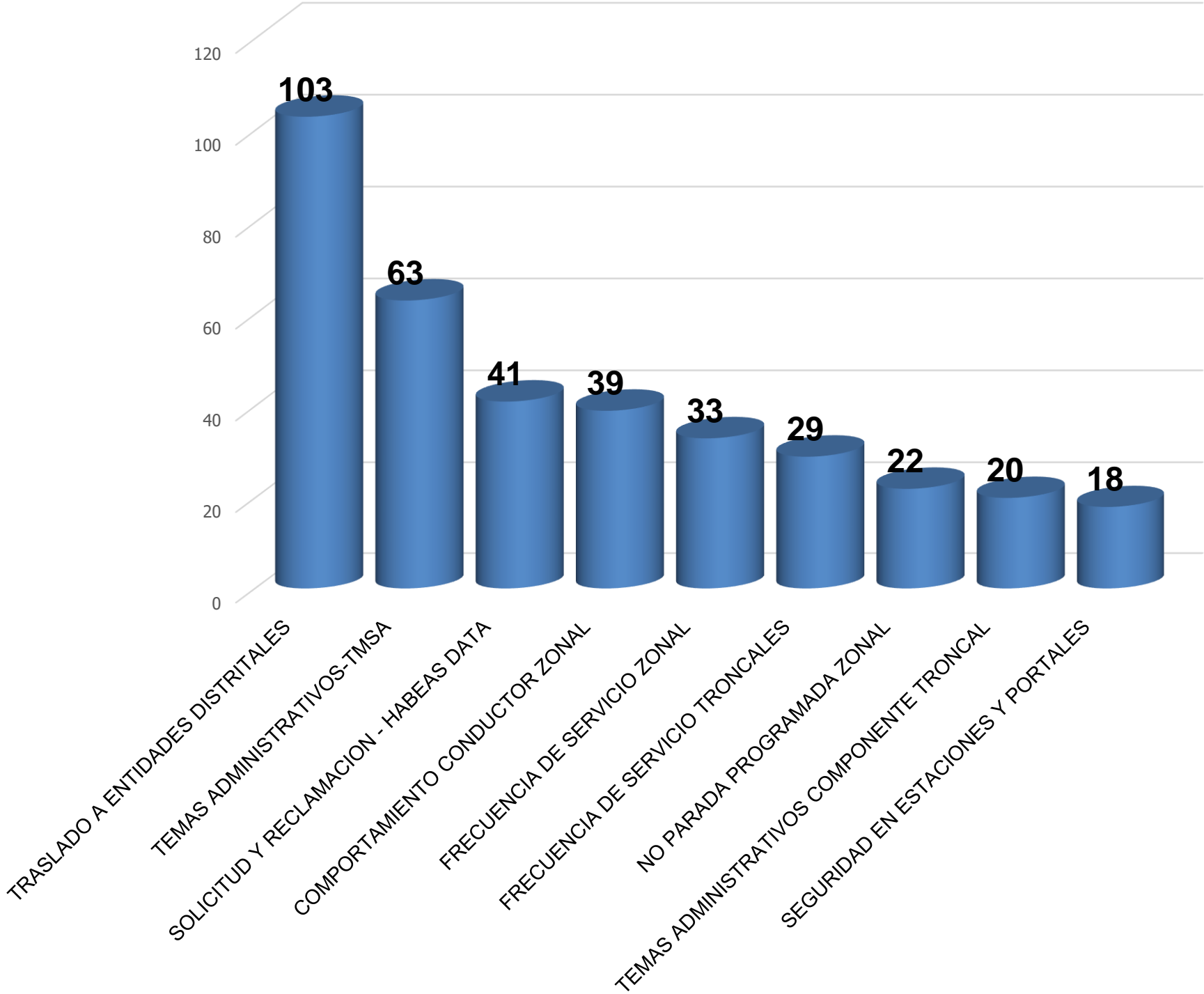
**TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: 11.876**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
SOLICITUDES	11.876
TRASLADOS	11



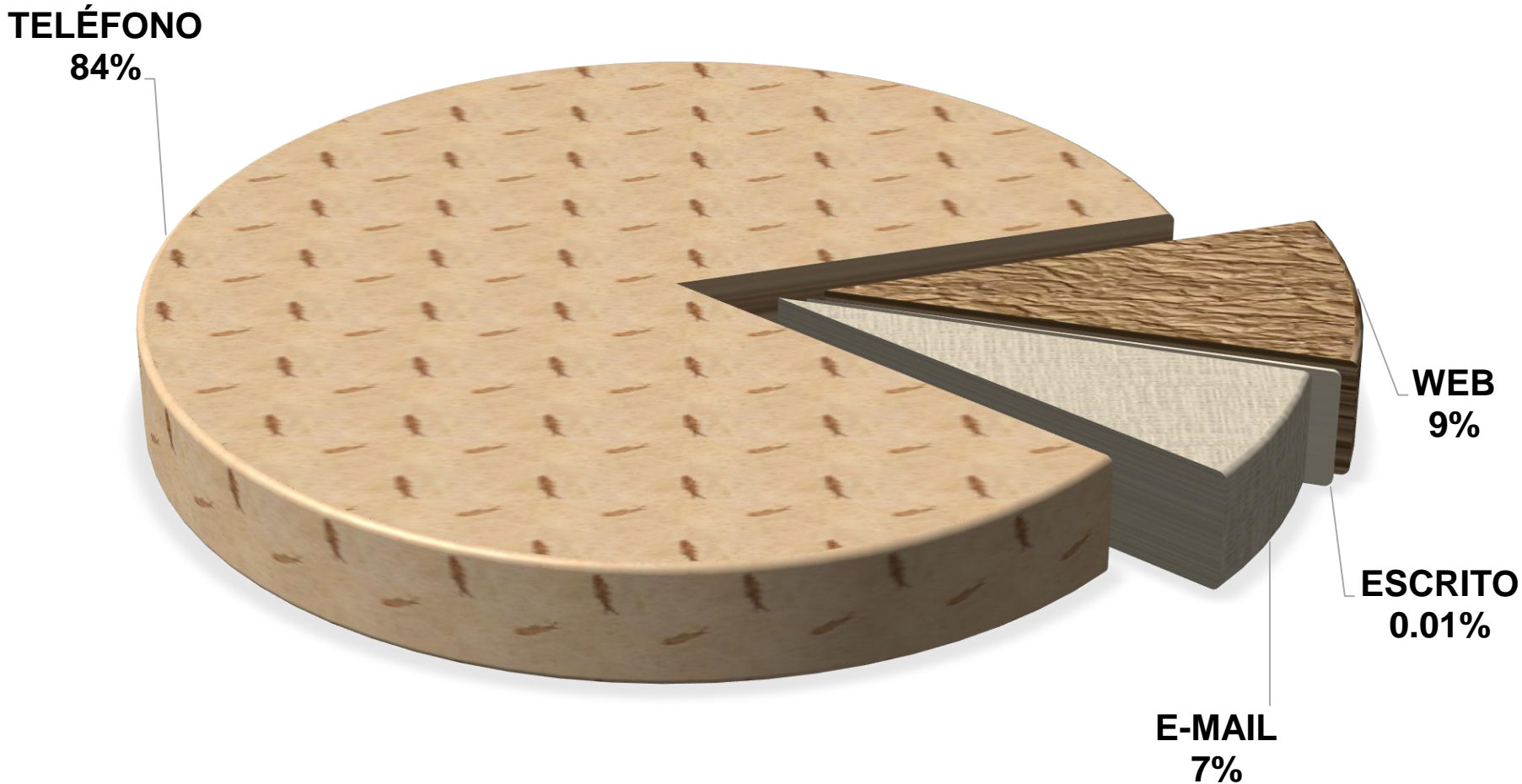
- El tiempo de respuesta promedio a cada solicitud fue de 1 día.  
*Para esta información se tuvo en cuenta las solicitudes de información y tramites de la tarjeta TULLAVE*
- Número de solicitudes en el que se negó el acceso a la información: CERO (0)

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	103	28%
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	63	17%
SOLICITUD Y RECLAMACION - HABEAS DATA	41	11%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR ZONAL	39	11%
FRECUENCIA DE SERVICIO ZONAL	33	9%
FRECUENCIA DE SERVICIO TRONCALES	29	8%
NO PARADA PROGRAMADA ZONAL	22	6%
TEMAS ADMINISTRATIVOS COMPONENTE TRONCAL	20	5%
SEGURIDAD EN ESTACIONES Y PORTALES	18	5%



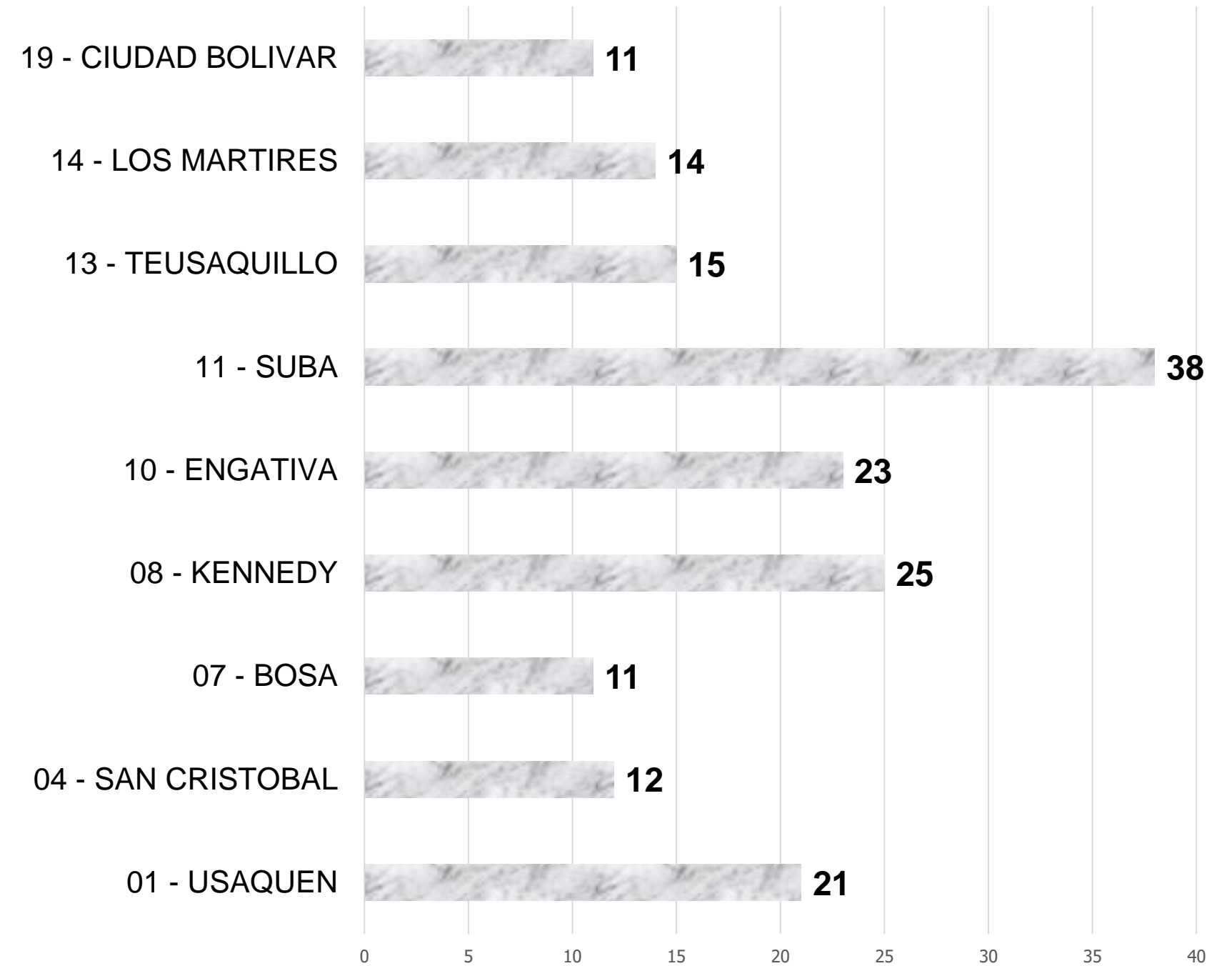
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TELÉFONO	10.000	84%
WEB	1.082	9%
ESCRITO	17	0,1%
E-MAIL	777	7%

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





DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
01 - USAQUEN	21	12%
04 - SAN CRISTOBAL	12	7%
07 - BOSA	11	6%
08 - KENNEDY	25	15%
10 - ENGATIVA	23	14%
11 - SUBA	38	22%
13 - TEUSAQUILLO	15	9%
14 - LOS MARTIRES	14	8%
19 - CIUDAD BOLIVAR	11	6%



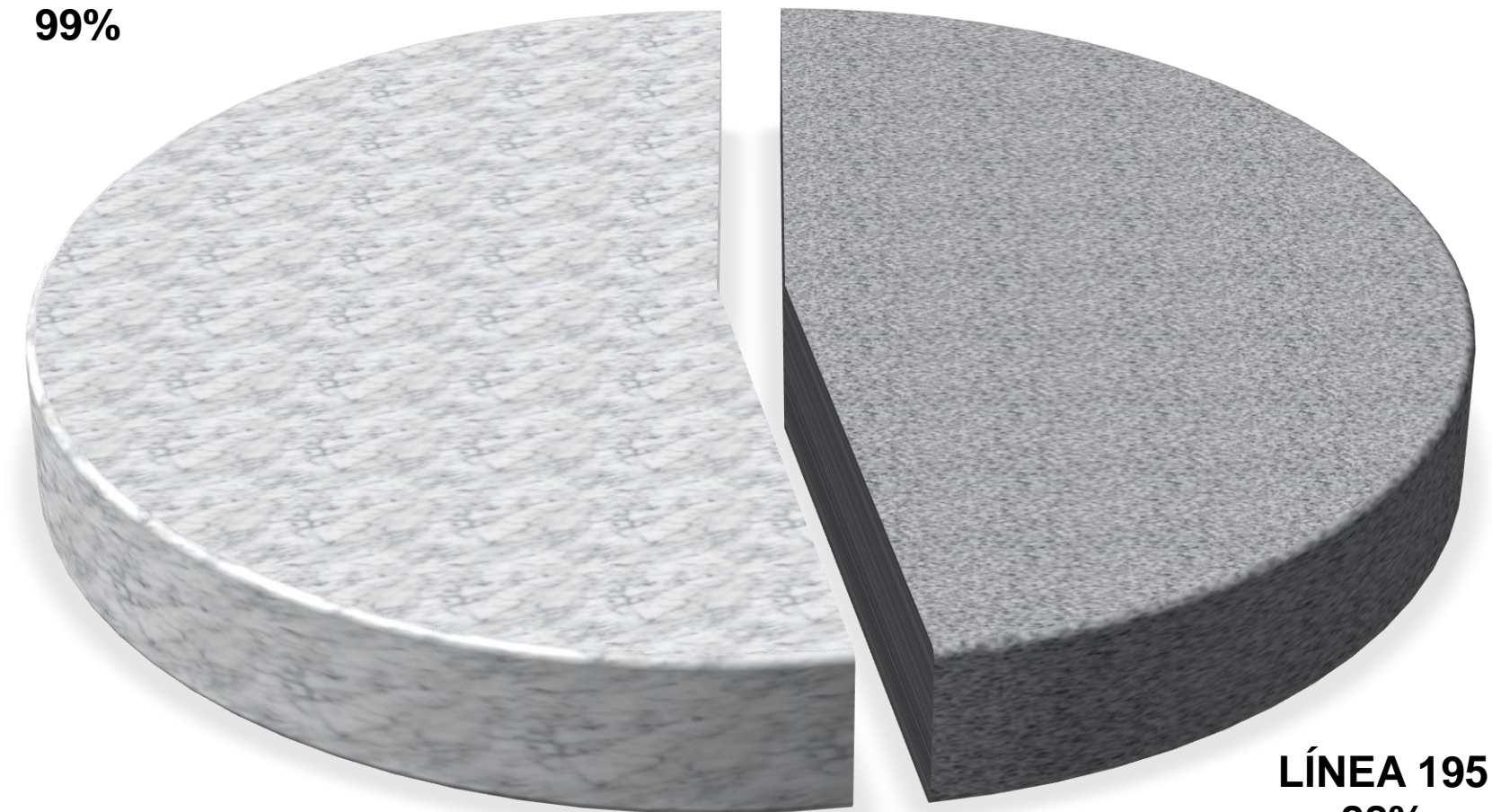
# ¿CÓMO CALIFICA EL SERVICIO OFRECIDO POR LAS LÍNEAS DE ATENCIÓN?

## ABRIL DE 2020

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

*Informe de encuestas realizadas del 01 al 30 de abril 2020*

**LÍNEA 4824304**  
**99%**



**LÍNEA 195**  
**88%**



TRANSMILENIO S.A.  
2020

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

