

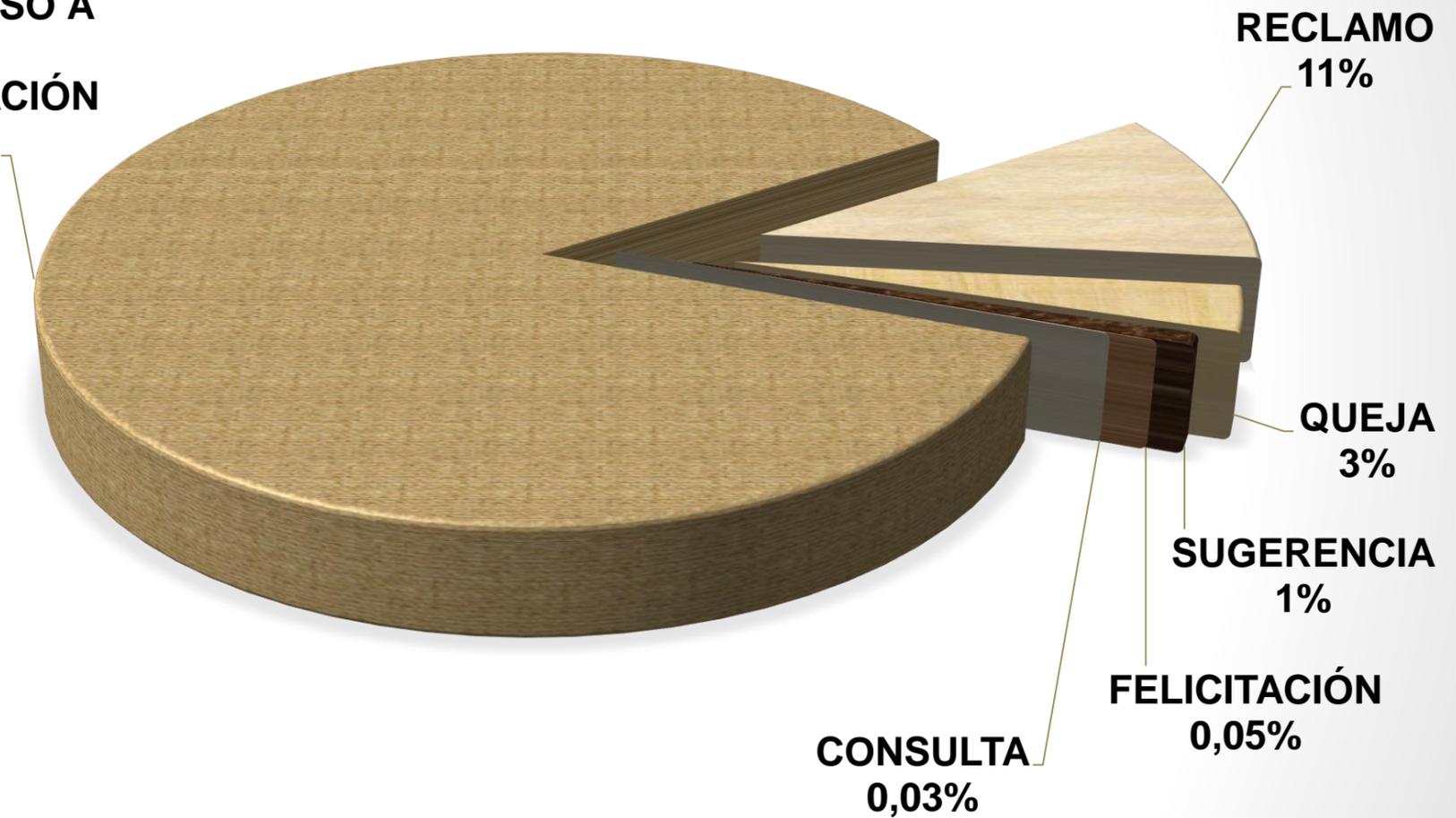
## ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES

Subgerencia Atención al Usuario y Comunicaciones

JULIO 2018

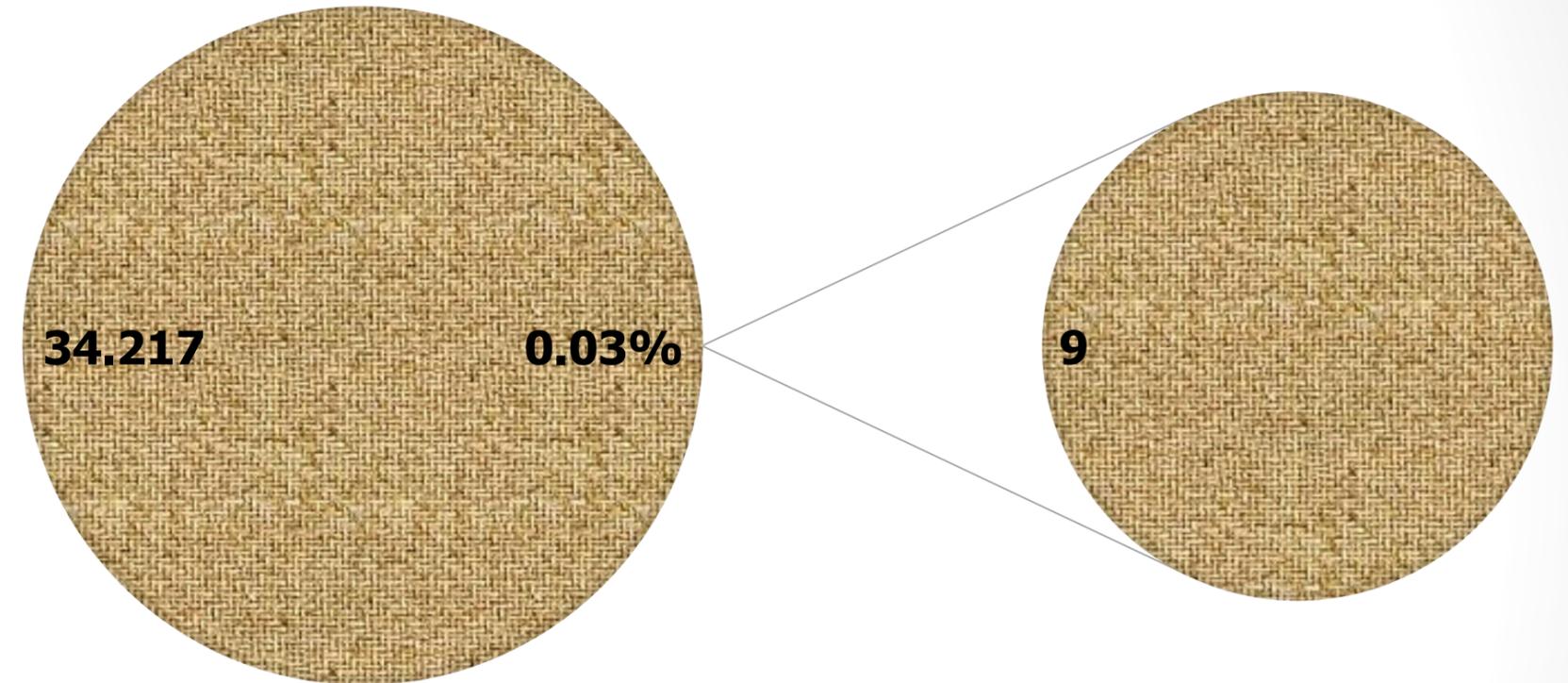
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	29.229	85%
RECLAMO	3.636	11%
QUEJA	1.049	3%
SUGERENCIA	275	1%
FELICITACIÓN	18	0,05%
CONSULTA	10	0,03%

**SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN**  
85%



TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: 34.217

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
SOLICITUDES	34.217
TRASLADOS	9



- El tiempo de respuesta promedio a cada solicitud fue de 3 días.
- Número de solicitudes en el que se negó el acceso a la información: CERO (0)

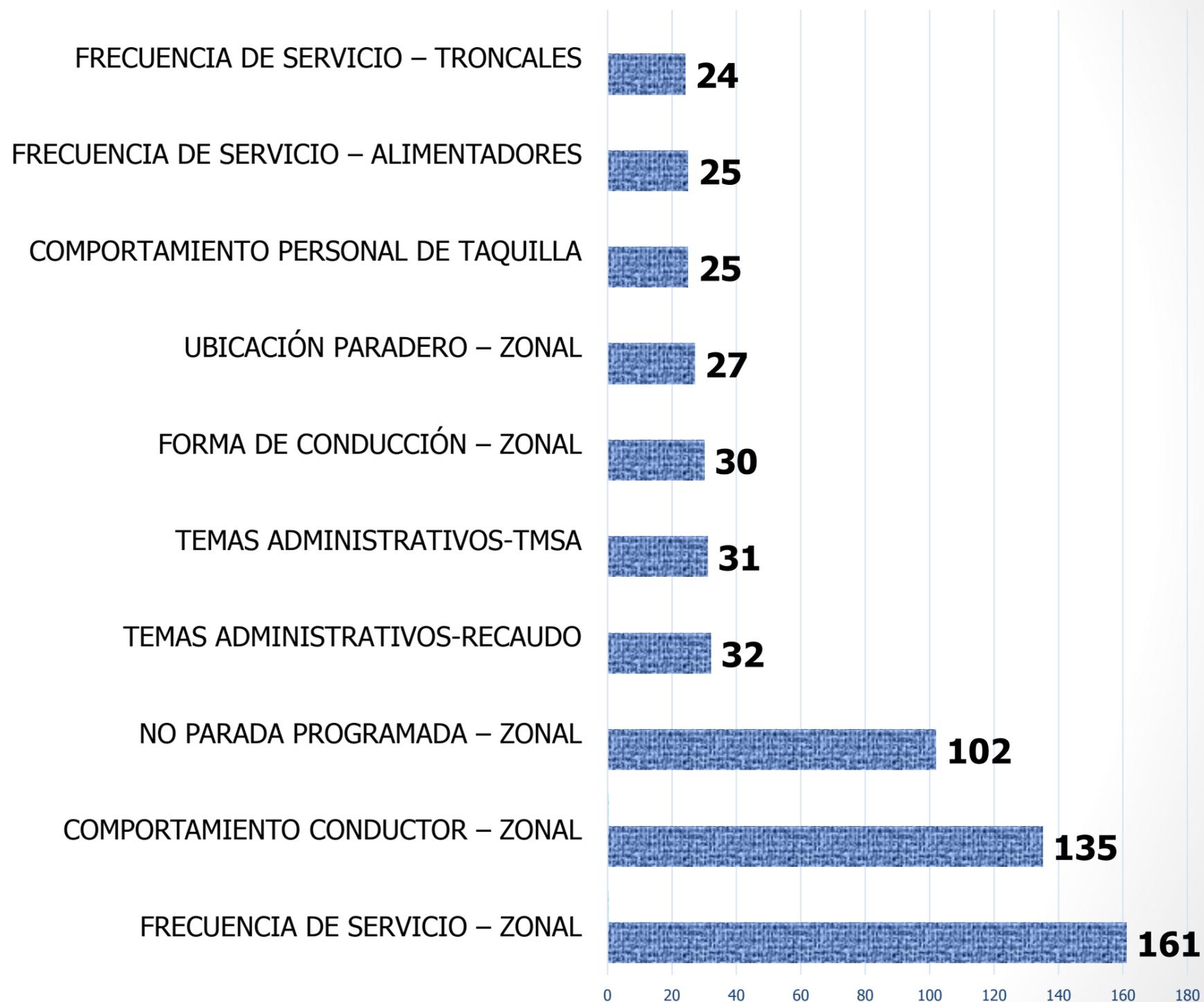


# TEMAS CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS DURANTE EL MES DE JULIO DE 2018



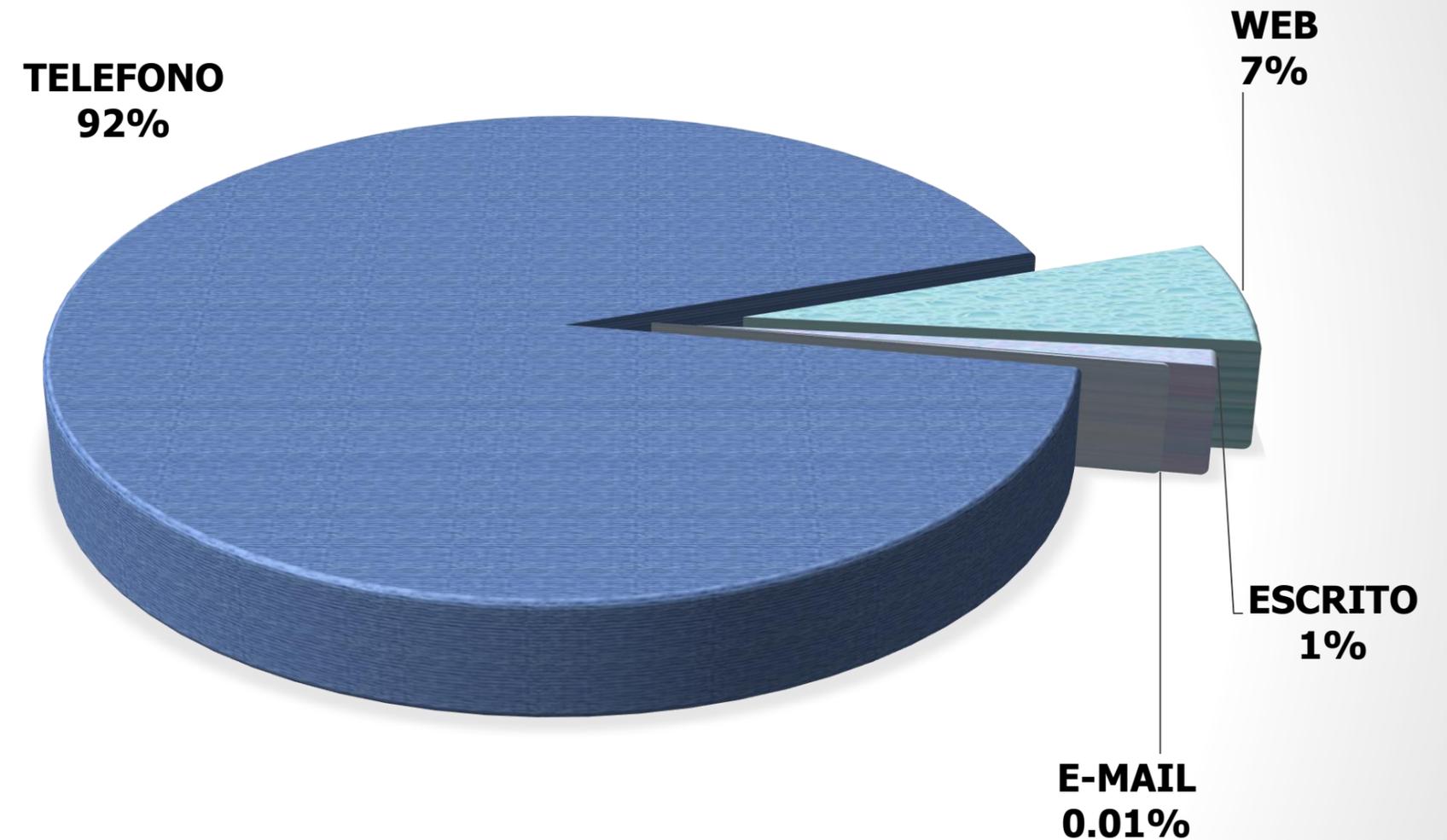
**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	161	27%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – ZONAL	135	23%
NO PARADA PROGRAMADA – ZONAL	102	17%
TEMAS ADMINISTRATIVOS-RECAUDO	32	5%
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	31	5%
FORMA DE CONDUCCIÓN – ZONAL	30	5%
UBICACIÓN PARADERO – ZONAL	27	5%
COMPORTAMIENTO PERSONAL DE TAQUILLA	25	4%
FRECUENCIA DE SERVICIO – ALIMENTADORES	25	4%
FRECUENCIA DE SERVICIO – TRONCALES	24	4%

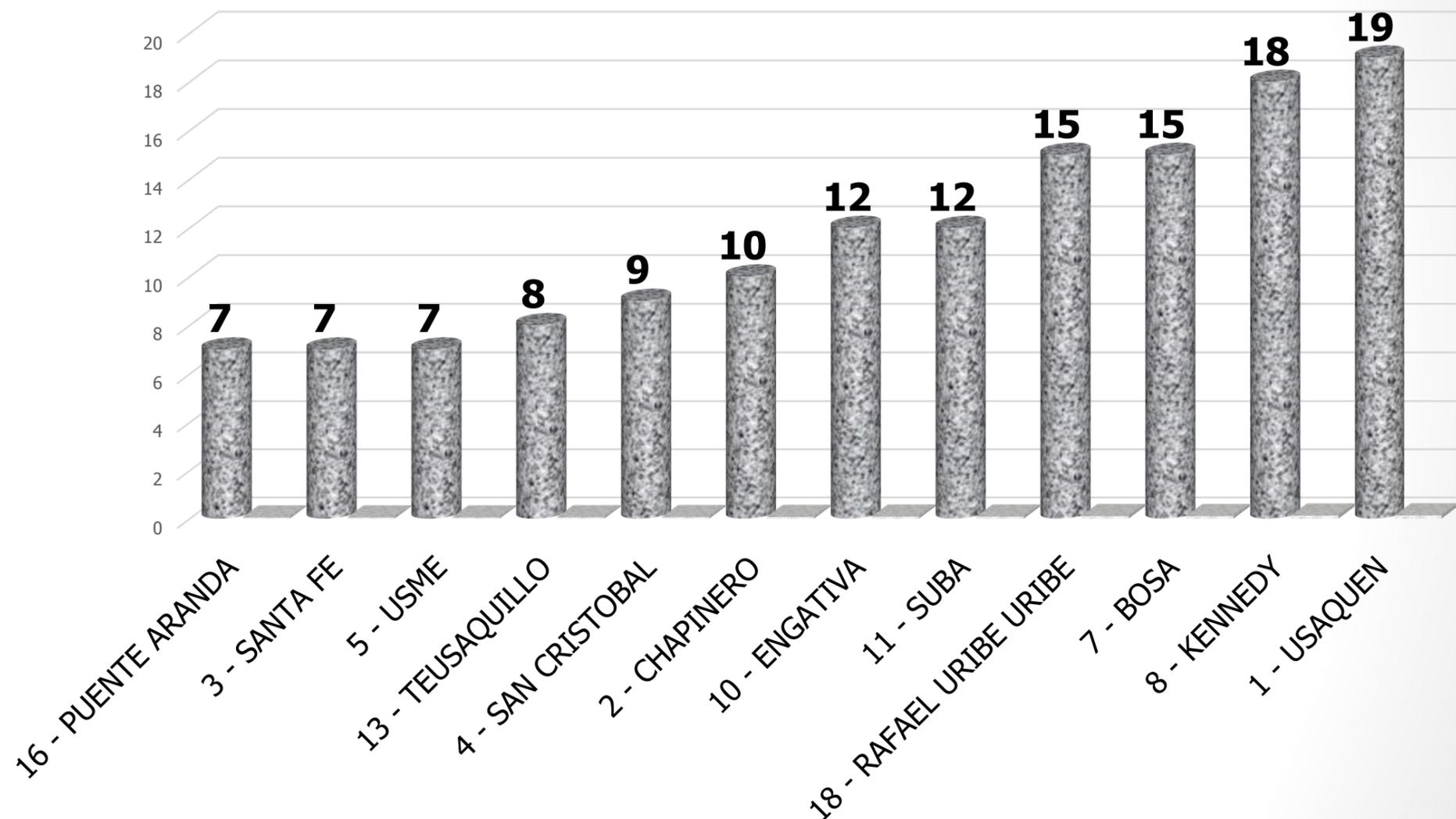


DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TELEFONO	31.507	92%
WEB	2.313	7%
ESCRITO	361	1%
E-MAIL	36	0,1%

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



DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
16 - PUENTE ARANDA	7	5%
3 - SANTA FE	7	5%
5 - USME	7	5%
13 - TEUSAQUILLO	8	6%
4 - SAN CRISTOBAL	9	6%
2 - CHAPINERO	10	7%
10 - ENGATIVA	12	9%
11 - SUBA	12	9%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	15	11%
7 - BOSA	15	11%
8 - KENNEDY	18	13%
1 - USAQUEN	19	14%





**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

**TRANSMILENIO S.A.  
2018**