



# Análisis de peticiones, quejas, reclamos y soluciones

## Subgerencia Atención al Usuario y Comunicaciones

TRANSMILENIO S.A.

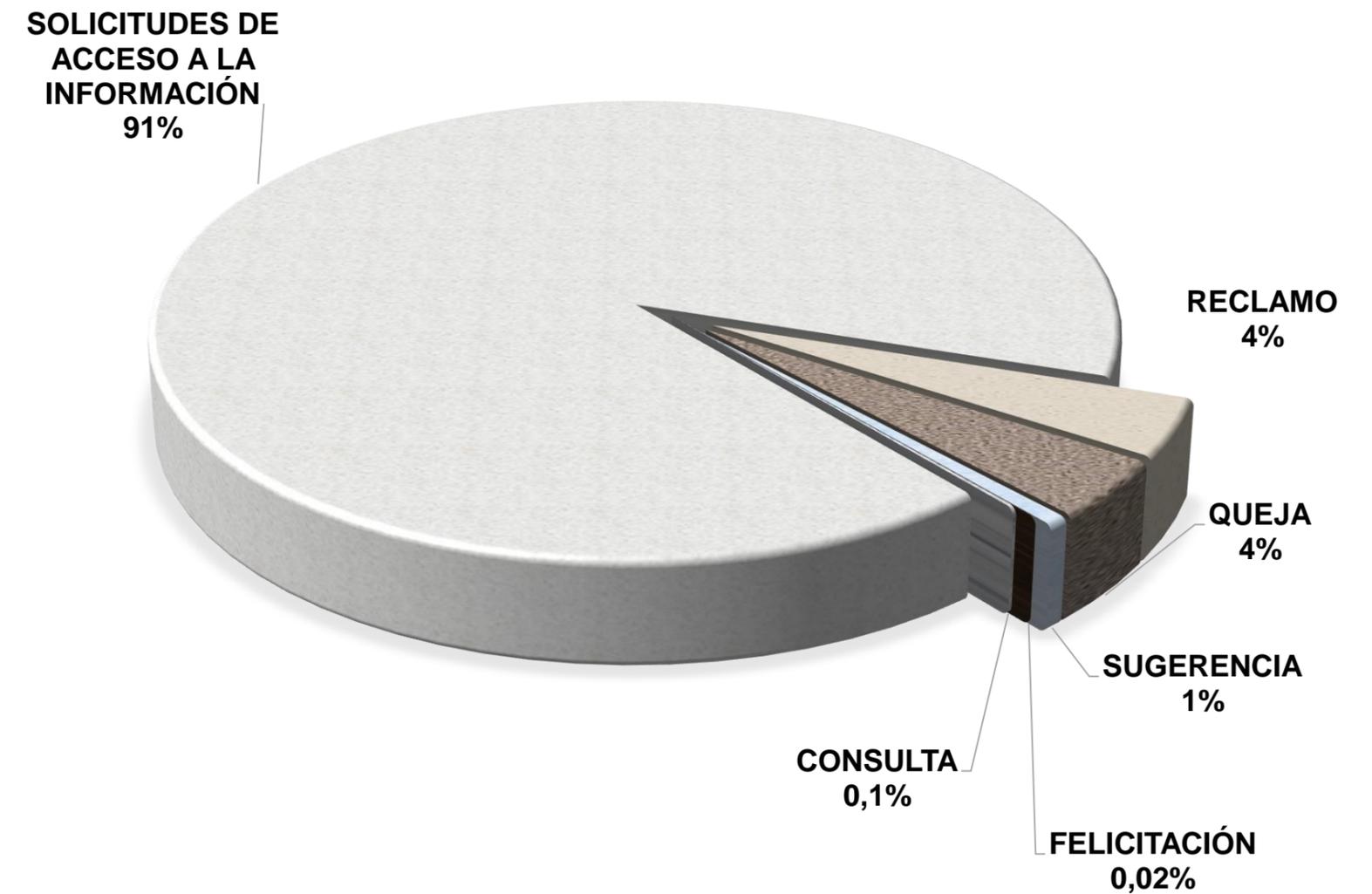
AGOSTO 2020



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



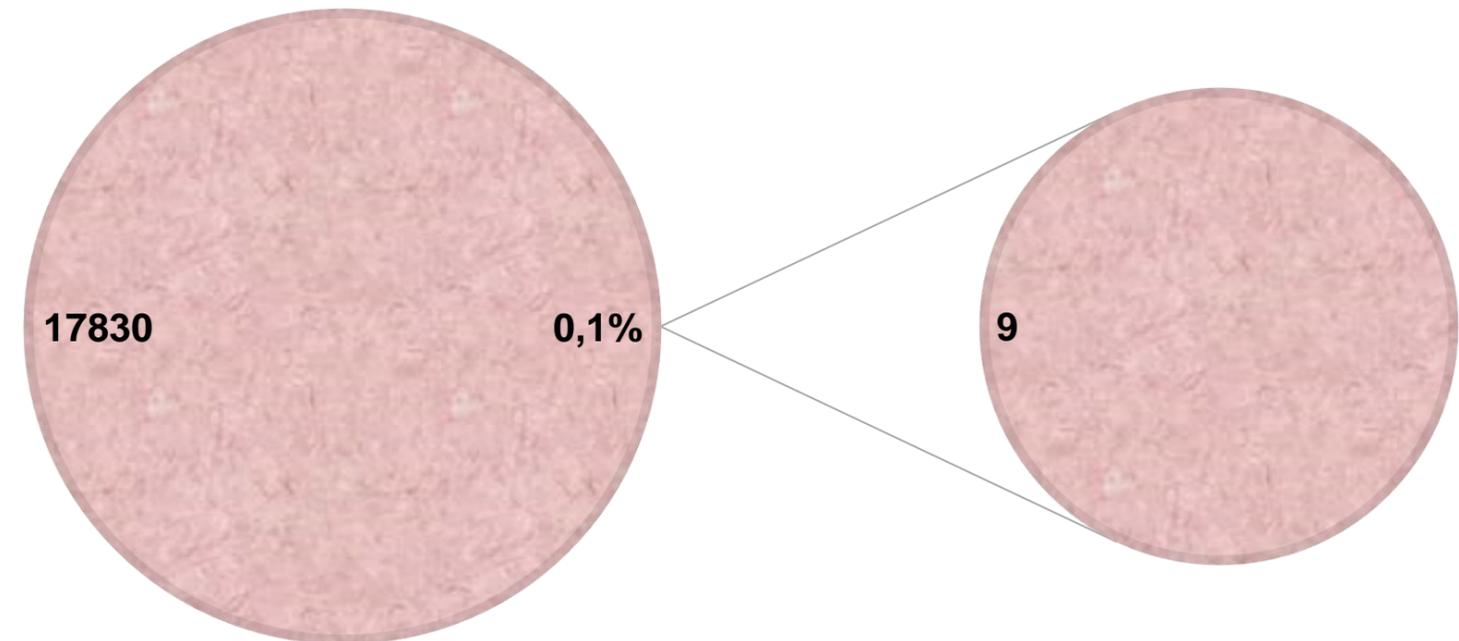
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	16.237	91%
RECLAMO	722	4%
QUEJA	727	4%
SUGERENCIA	117	1%
FELICITACIÓN	3	0,02%
CONSULTA	24	0,1%



- El tiempo de respuesta promedio a las solicitudes de información fue de 3 días.

**TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: 17.830**

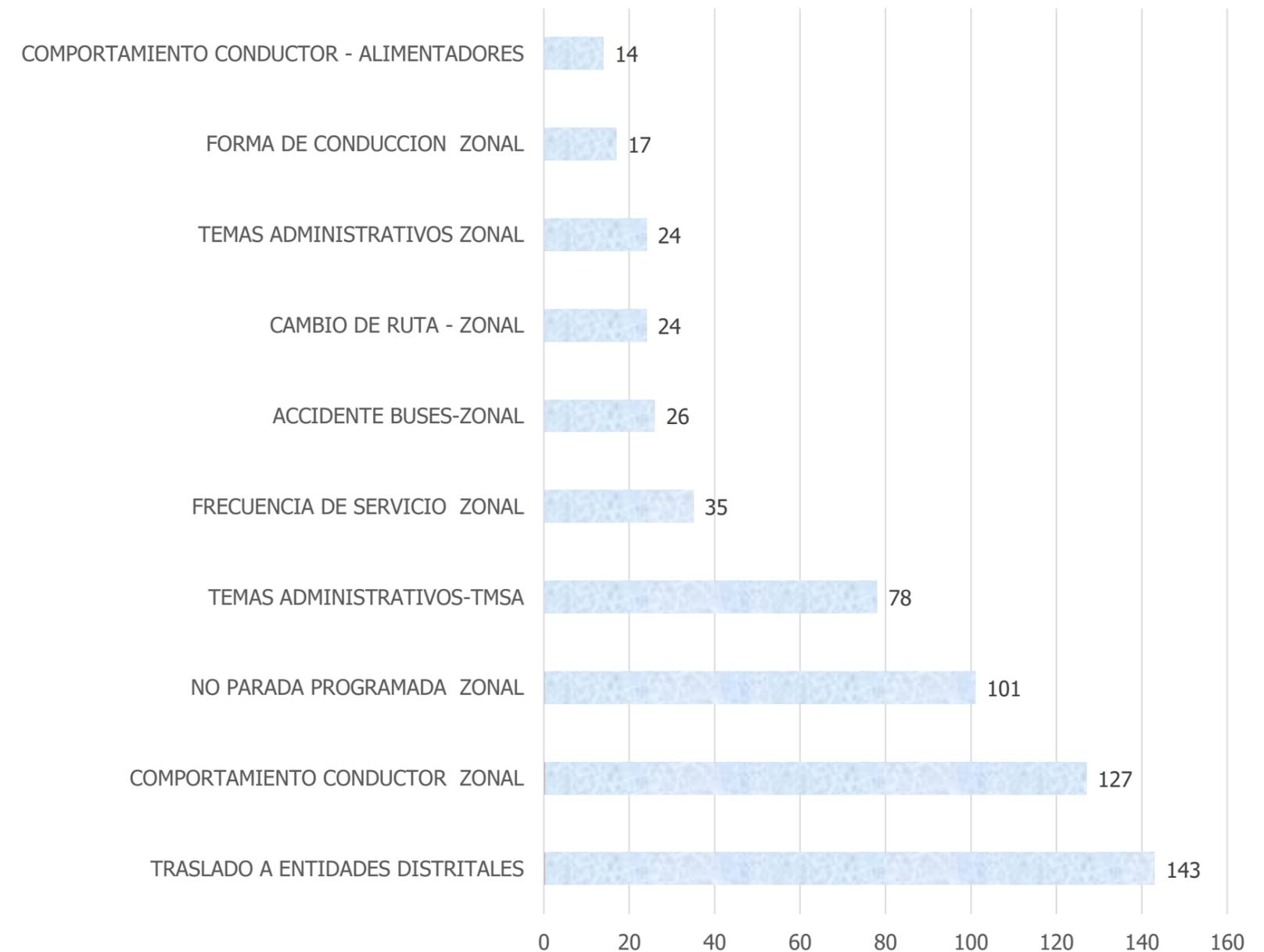
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
SOLICITUDES	17.830
TRASLADOS	9



- 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)

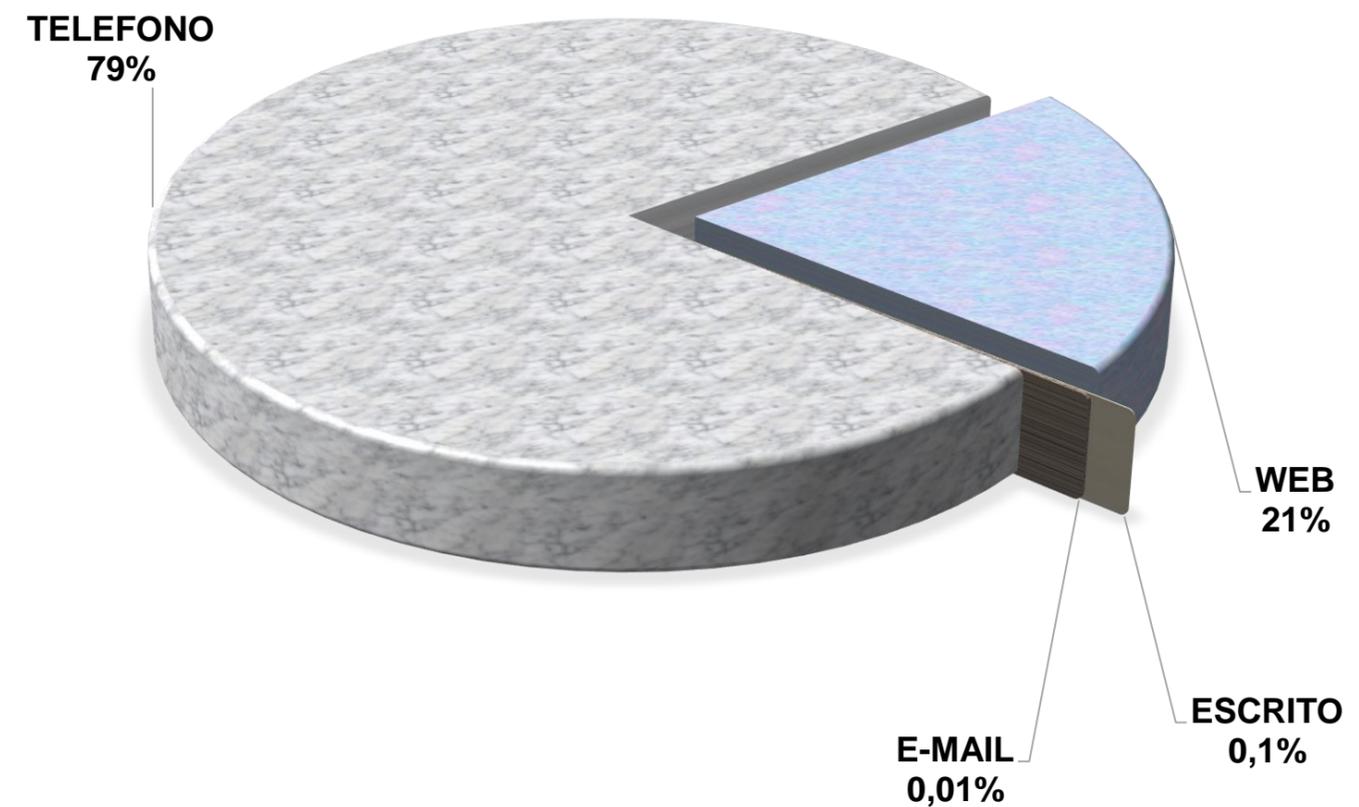
# TEMAS CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS DURANTE EL MES DE AGOSTO DE 2020

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	143	24%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR ZONAL	127	22%
NO PARADA PROGRAMADA ZONAL	101	17%
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	78	13%
FRECUENCIA DE SERVICIO ZONAL	35	6%
ACCIDENTE BUSES-ZONAL	26	4%
CAMBIO DE RUTA - ZONAL	24	4%
TEMAS ADMINISTRATIVOS ZONAL	24	4%
FORMA DE CONDUCCION ZONAL	17	3%

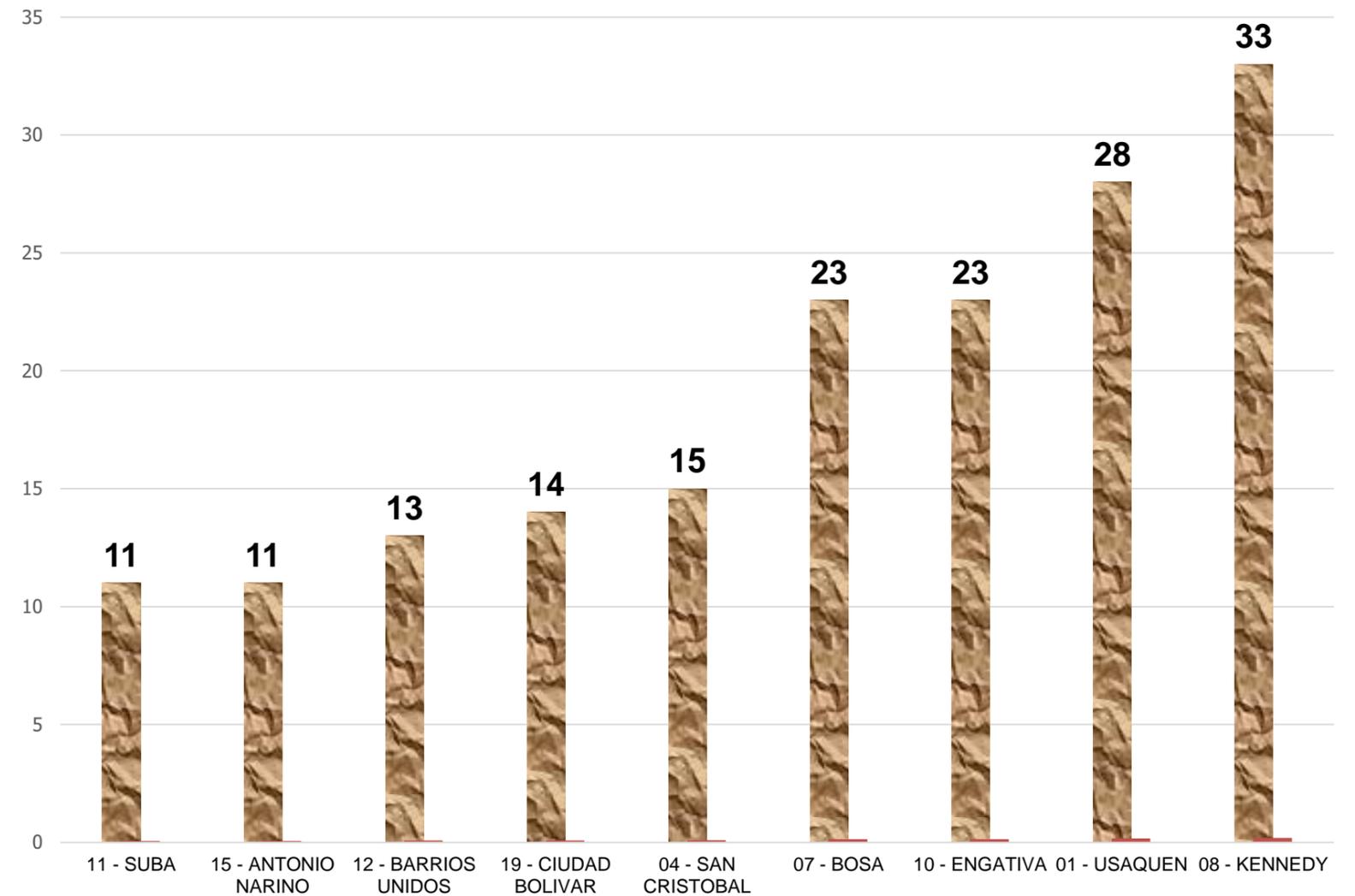


DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TELEFONO	14.082	79%
WEB	3716	21%
ESCRITO	9	0,1%
E-MAIL	23	0,1%

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



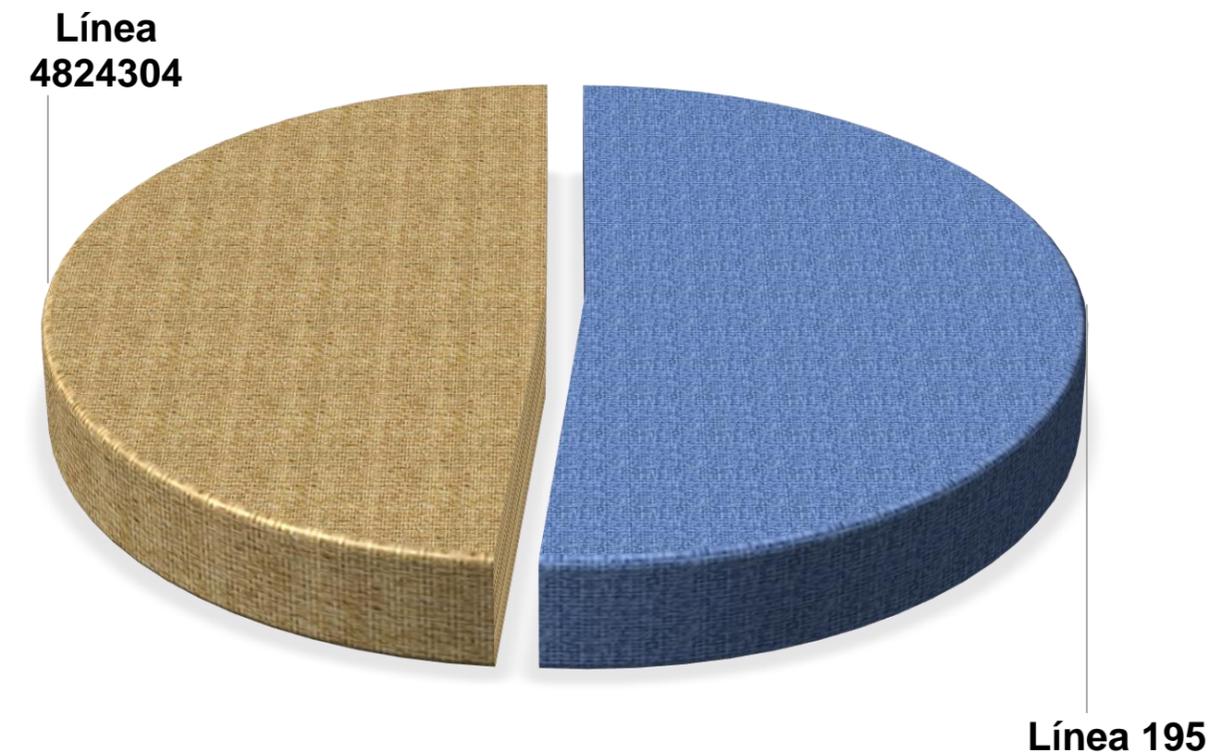
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
11 - SUBA	11	6%
15 - ANTONIO NARINO	11	6%
12 - BARRIOS UNIDOS	13	8%
19 - CIUDAD BOLIVAR	14	8%
04 - SAN CRISTOBAL	15	9%
07 - BOSA	23	13%
10 - ENGATIVA	23	13%
01 - USAQUEN	28	16%
08 - KENNEDY	33	19%



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

SERVICIO OFRECIDO POR LAS LÍNEAS	
Línea - 4824304	89%
Línea Distrital- 195	94%

*Informe de encuestas realizadas del 01 al 31 de agosto 2020*





TRANSMILENIO S.A.  
2020

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

