



Análisis de peticiones, quejas, reclamos y soluciones

Subgerencia Atención al Usuario y Comunicaciones

TRANSMILENIO S.A.

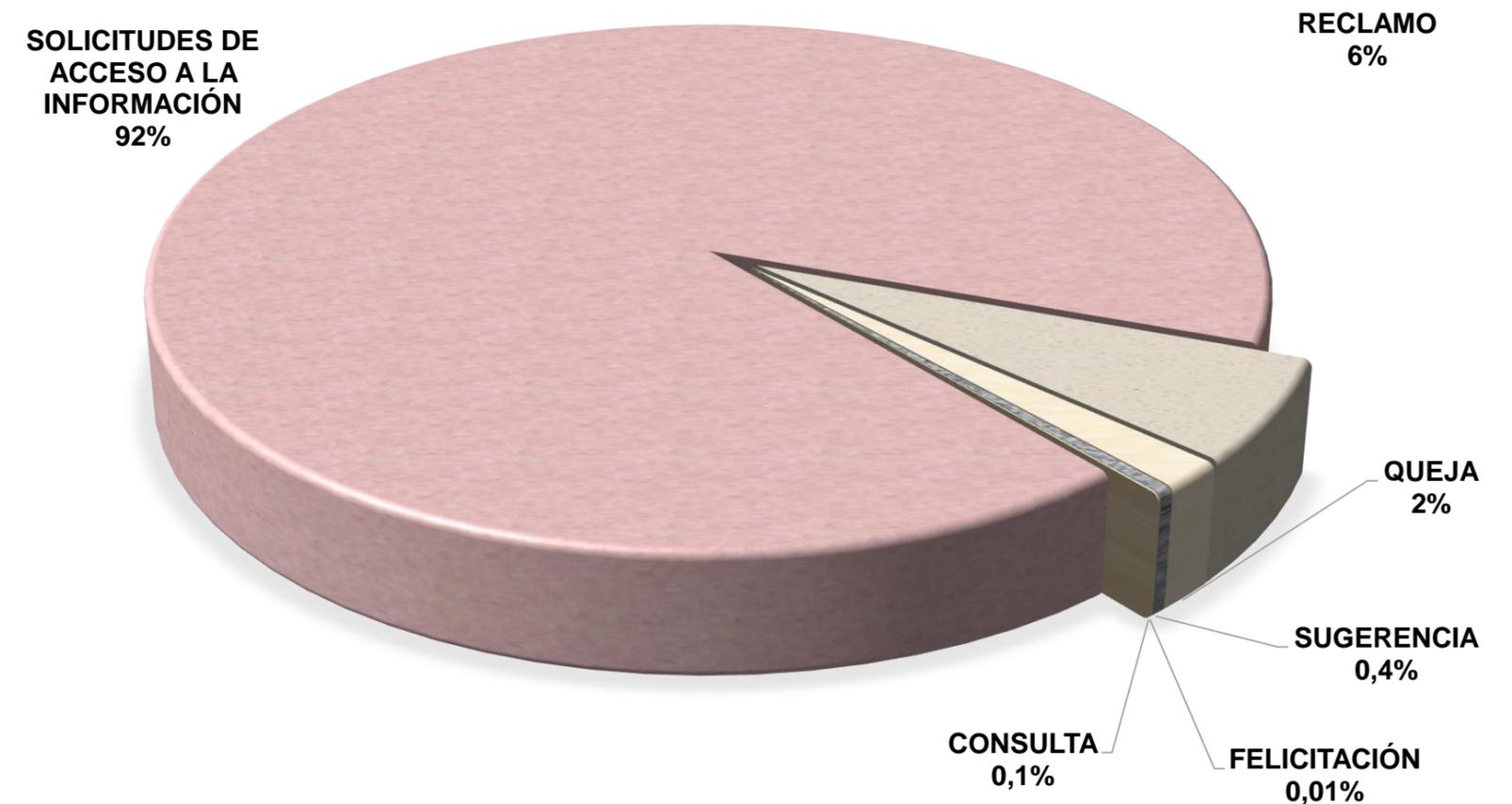
ENERO 2021



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



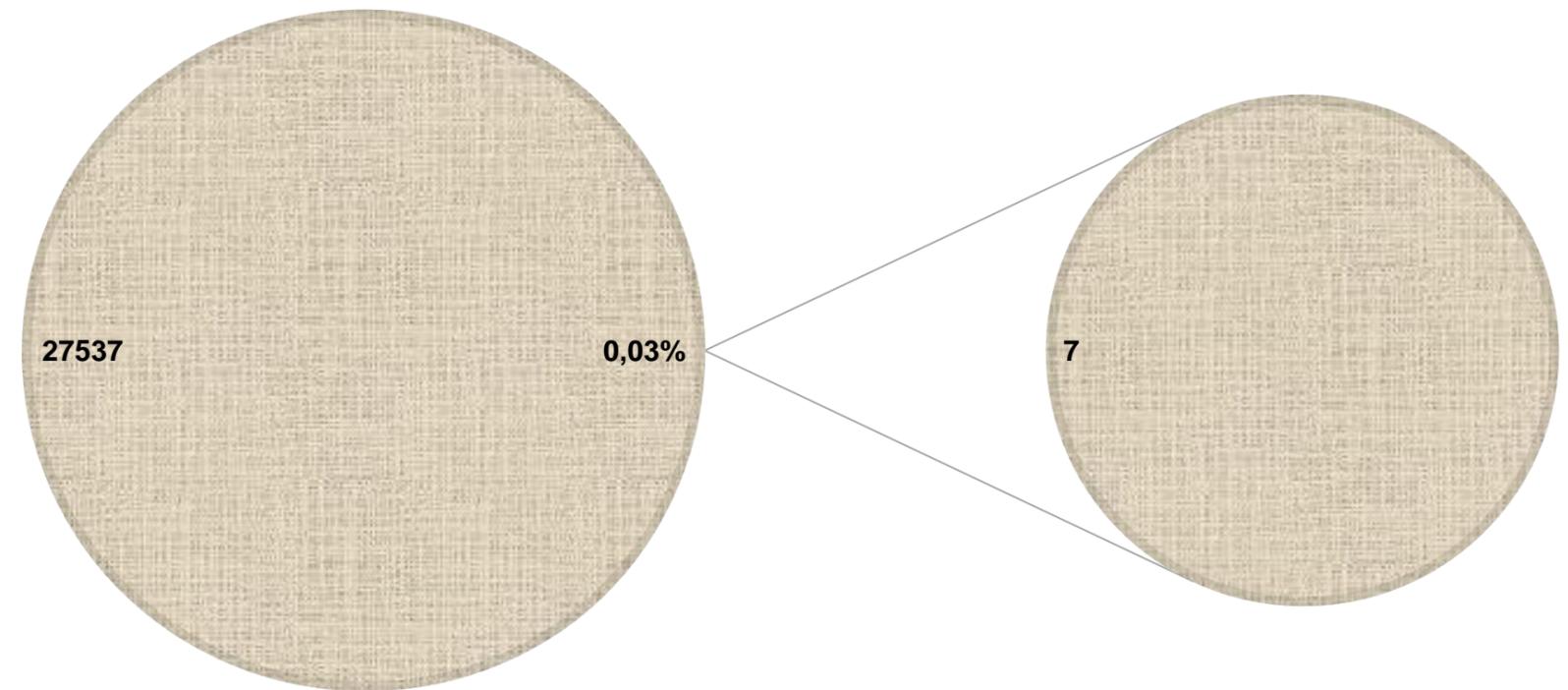
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	25.231	92%
RECLAMO	1.713	6%
QUEJA	458	2%
SUGERENCIA	110	0,4%
FELICITACIÓN	4	0,01%
CONSULTA	21	0,1%



- El tiempo de respuesta promedio a las solicitudes fue de 1 día.

TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: 27.537

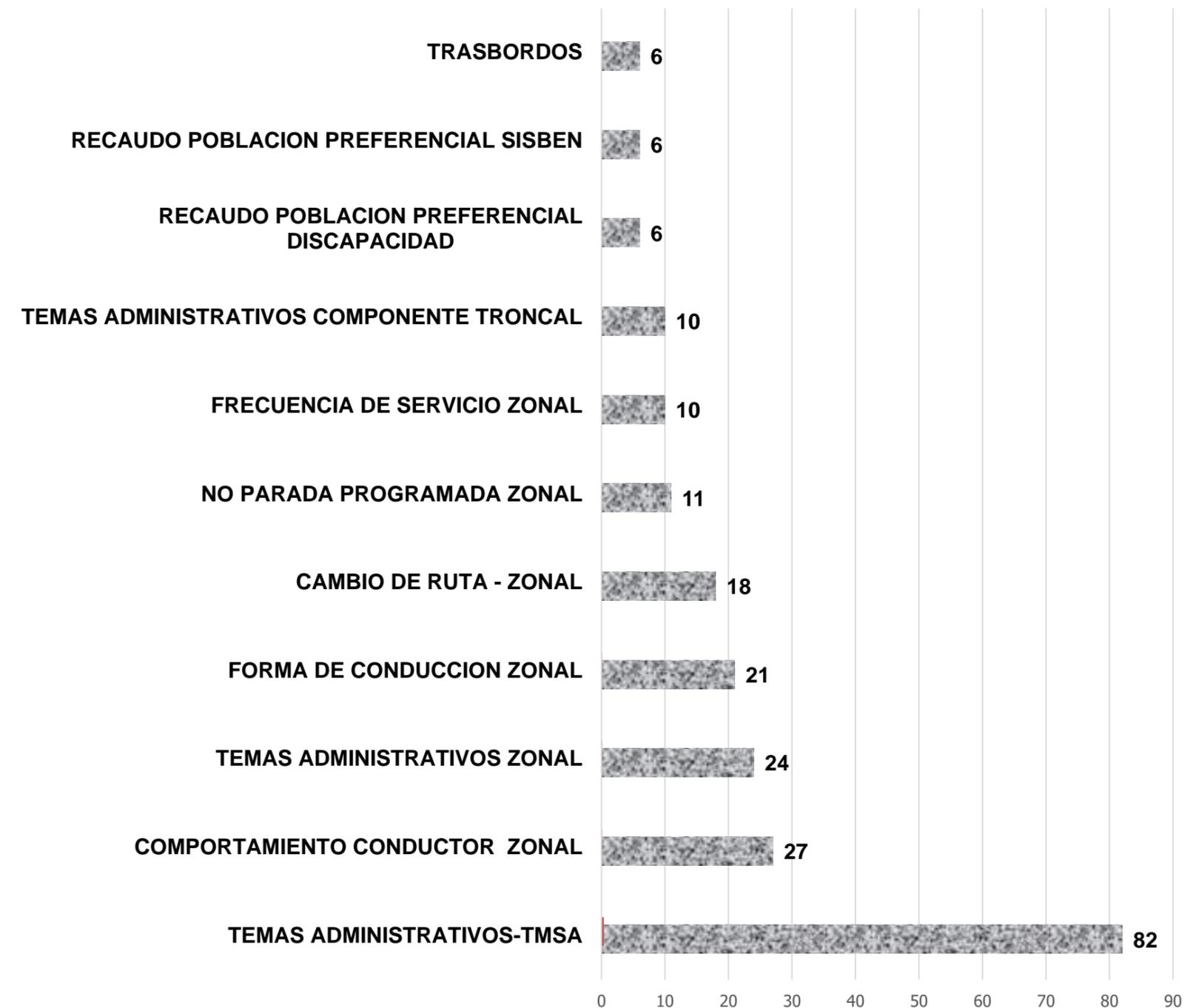
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
SOLICITUDES	27.537
TRASLADOS	7



- 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)

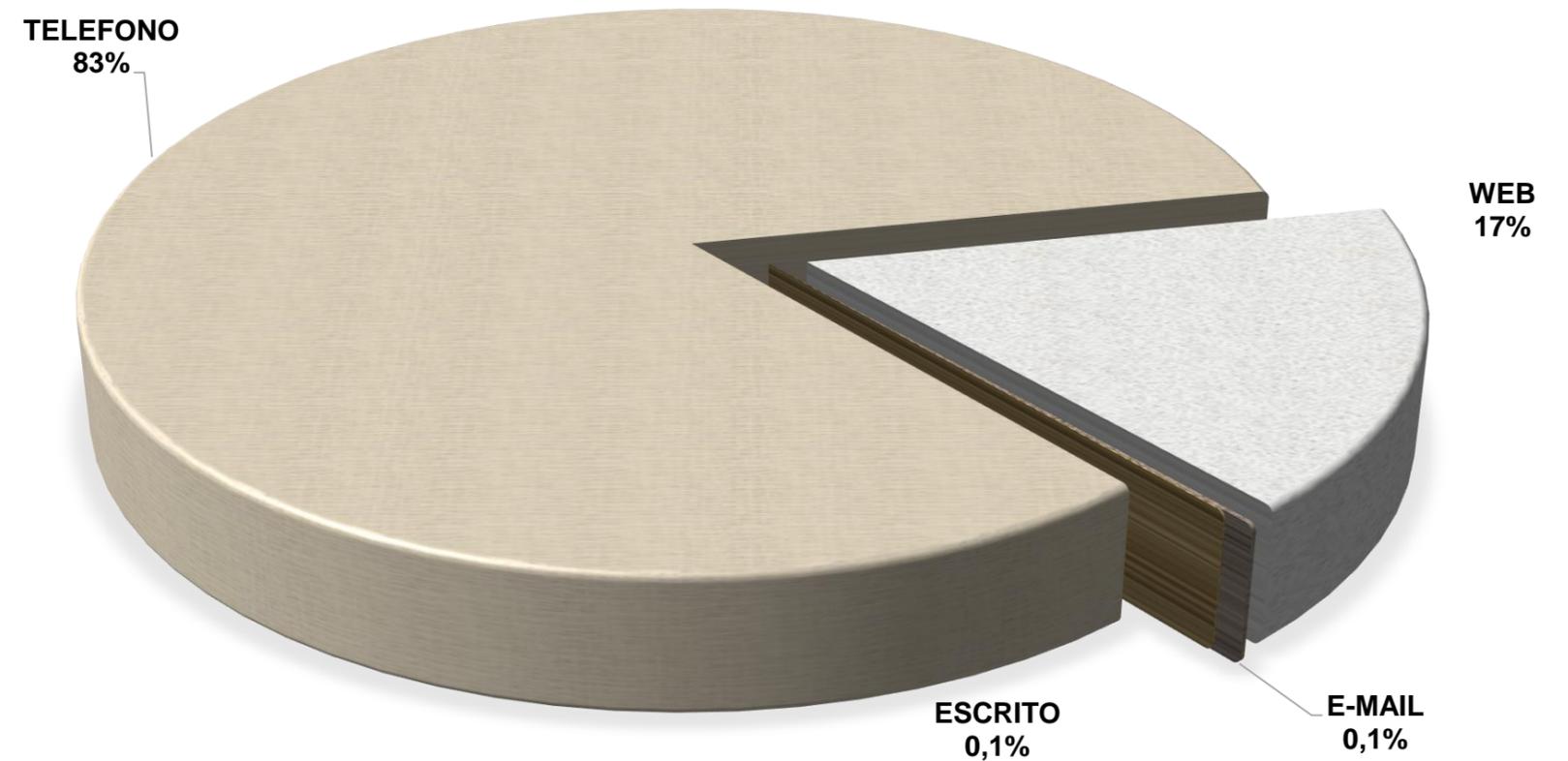
TEMAS CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS DURANTE EL MES DE ENERO DE 2021

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	82	37%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR ZONAL	27	12%
TEMAS ADMINISTRATIVOS ZONAL	24	11%
FORMA DE CONDUCCION ZONAL	21	10%
CAMBIO DE RUTA - ZONAL	18	8%
NO PARADA PROGRAMADA ZONAL	11	5%
FRECUENCIA DE SERVICIO ZONAL	10	5%
TEMAS ADMINISTRATIVOS COMPONENTE TRONCAL	10	5%
RECAUDO POBLACION PREFERENCIAL DISCAPACIDAD	6	3%
RECAUDO POBLACION PREFERENCIAL SISBEN	6	3%
TRASBORDOS	6	3%

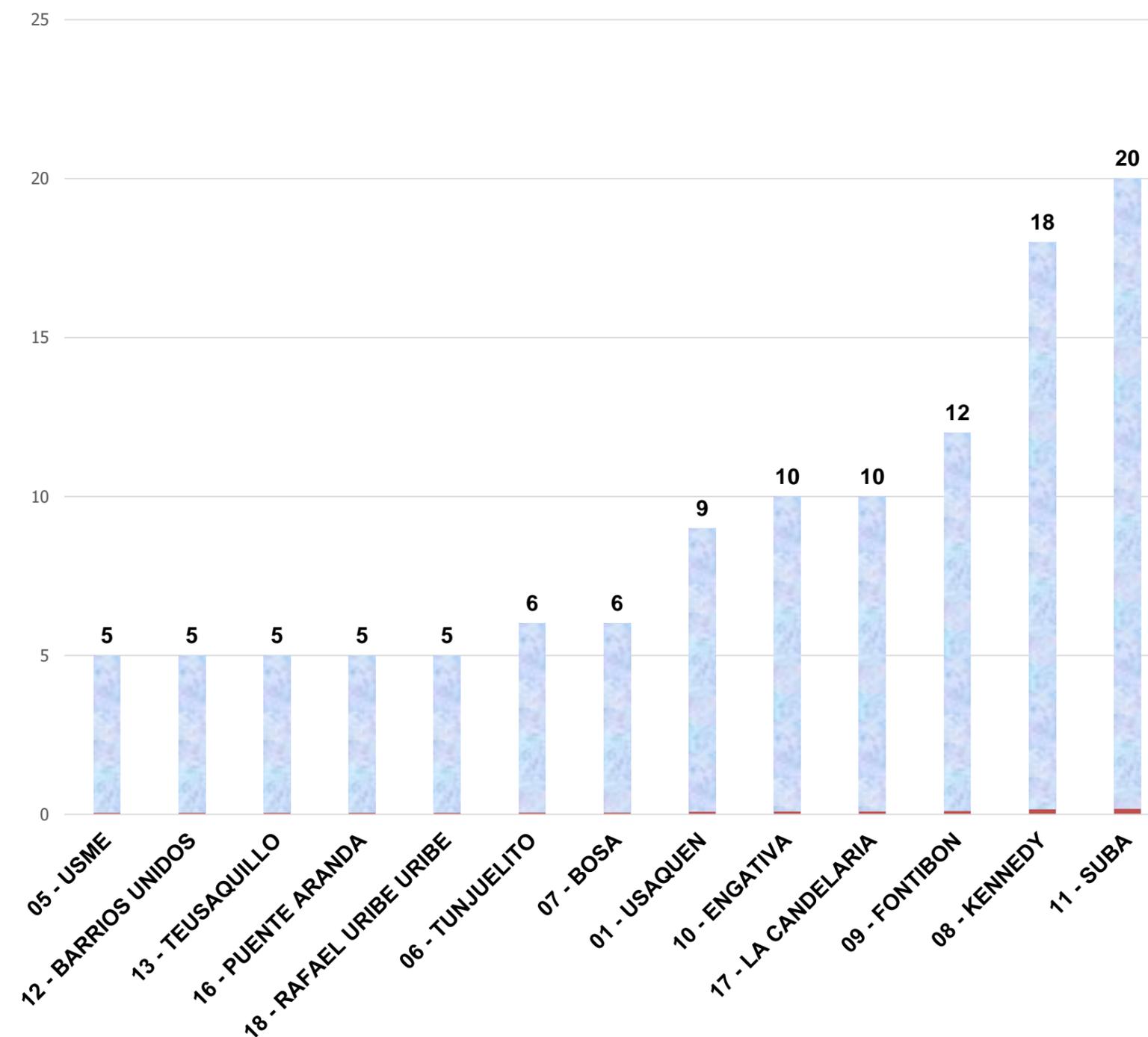


DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TELÉFONO	22.844	83%
WEB	4.641	17%
ESCRITO	36	0,1%
E-MAIL	16	0,1%

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



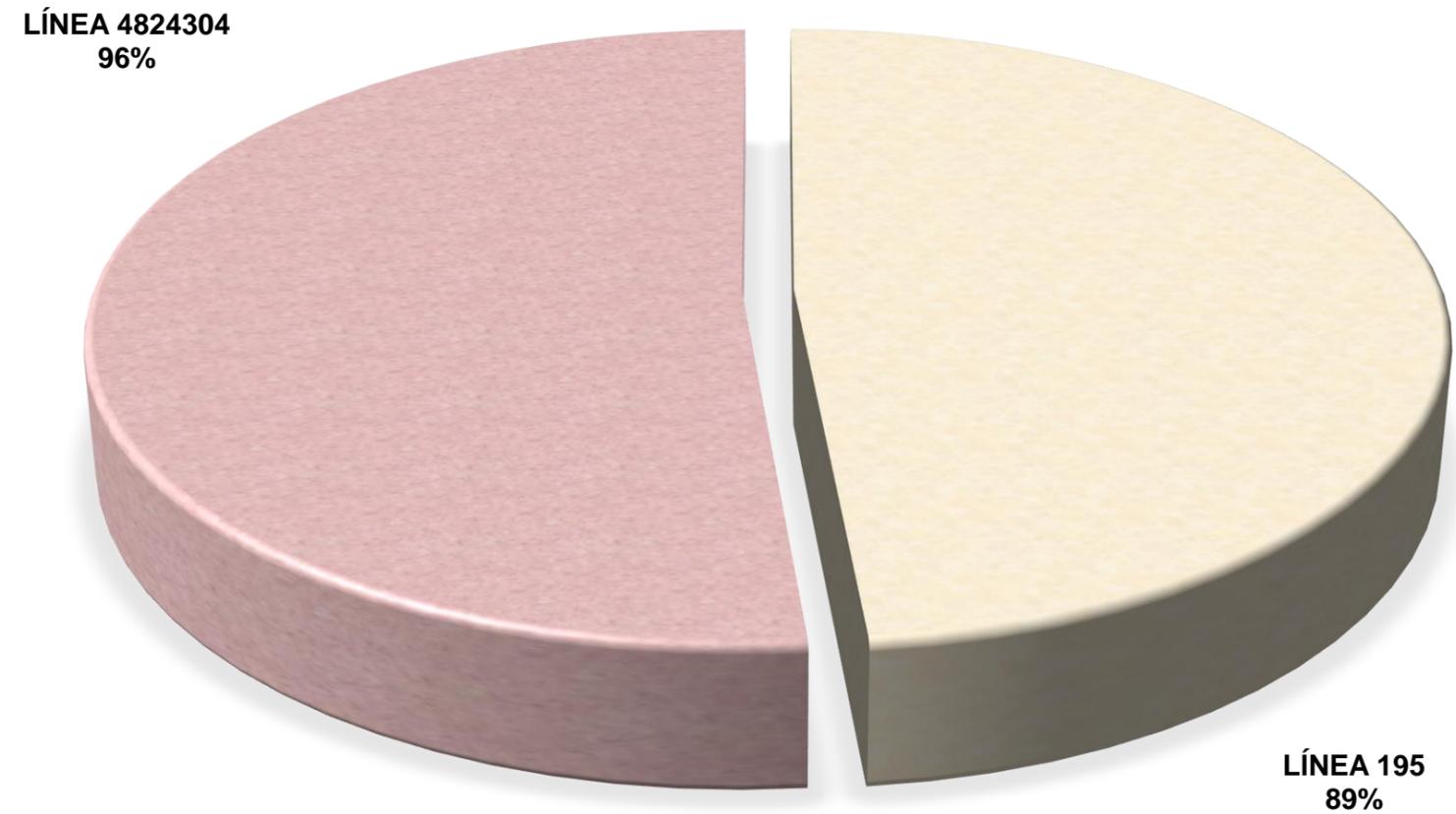
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
05 - USME	5	4%
12 - BARRIOS UNIDOS	5	4%
13 - TEUSAQUILLO	5	4%
16 - PUENTE ARANDA	5	4%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	5	4%
06 - TUNJUELITO	6	5%
07 - BOSA	6	5%
01 - USAQUEN	9	8%
10 - ENGATIVA	10	9%
17 - LA CANDELARIA	10	9%
09 - FONTIBON	12	10%
08 - KENNEDY	18	16%
11 - SUBA	20	17%



¿CÓMO CALIFICA EL SERVICIO OFRECIDO POR LAS LÍNEAS DE ATENCIÓN? ENERO DE 2021

SERVICIO OFRECIDO POR LAS LÍNEAS	
Línea - 4824304	96%
Línea Distrital- 195	89%

Informe de encuestas realizadas del 01 al 31 de enero 2021





TRANSMILENIO S.A.
2021

www.TransMilenio.gov.co

