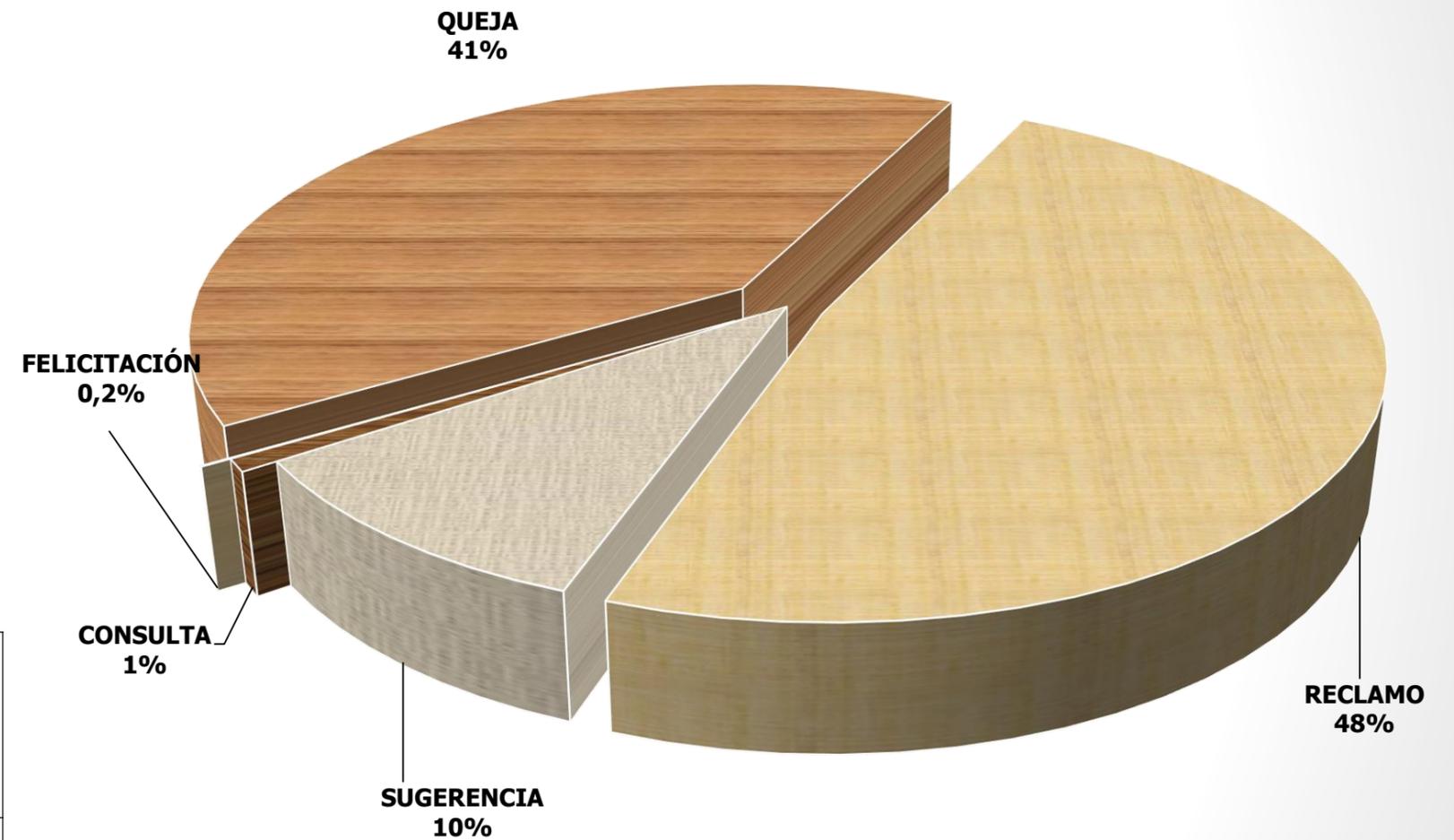


## ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES

Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario

Agosto 2016

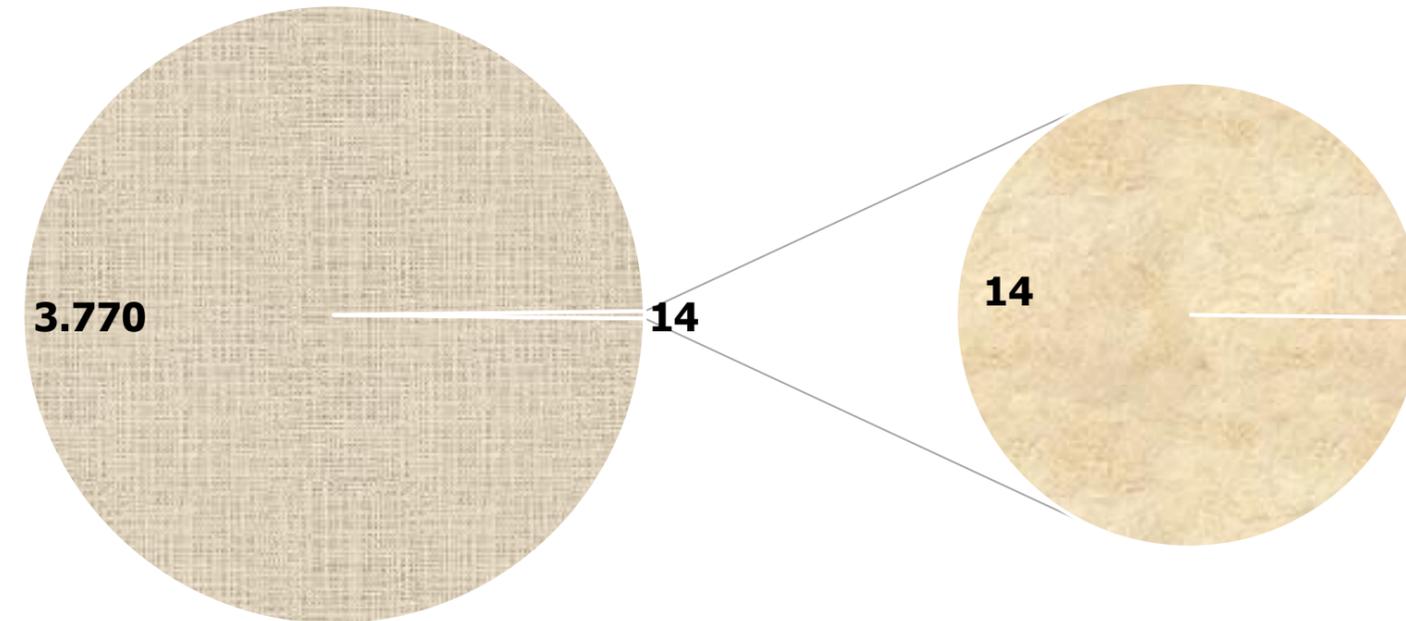
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
QUEJA	1538	1%
RECLAMO	1819	0,1%
SUGERENCIA	382	41%
CONSULTA	29	48%
FELICITACIÓN	2	10%
<b>TOTAL</b>	<b>3770</b>	<b>100%</b>



El tiempo de respuesta promedio a cada solicitud fue de 7 días

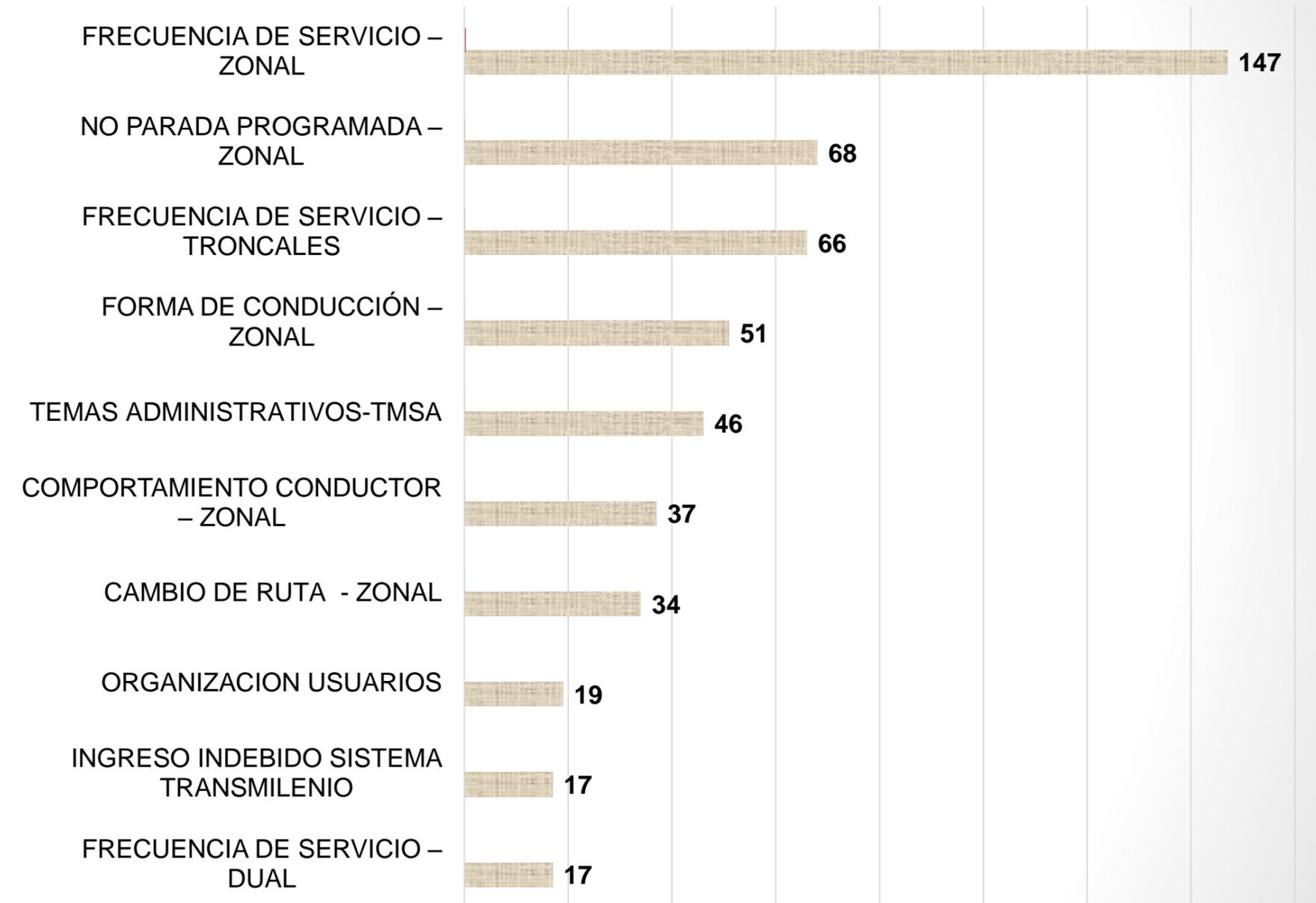
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	SOLICITUDES ATENDIDAS
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	25.821	100%

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Solicitudes	3.770
Traslados	14

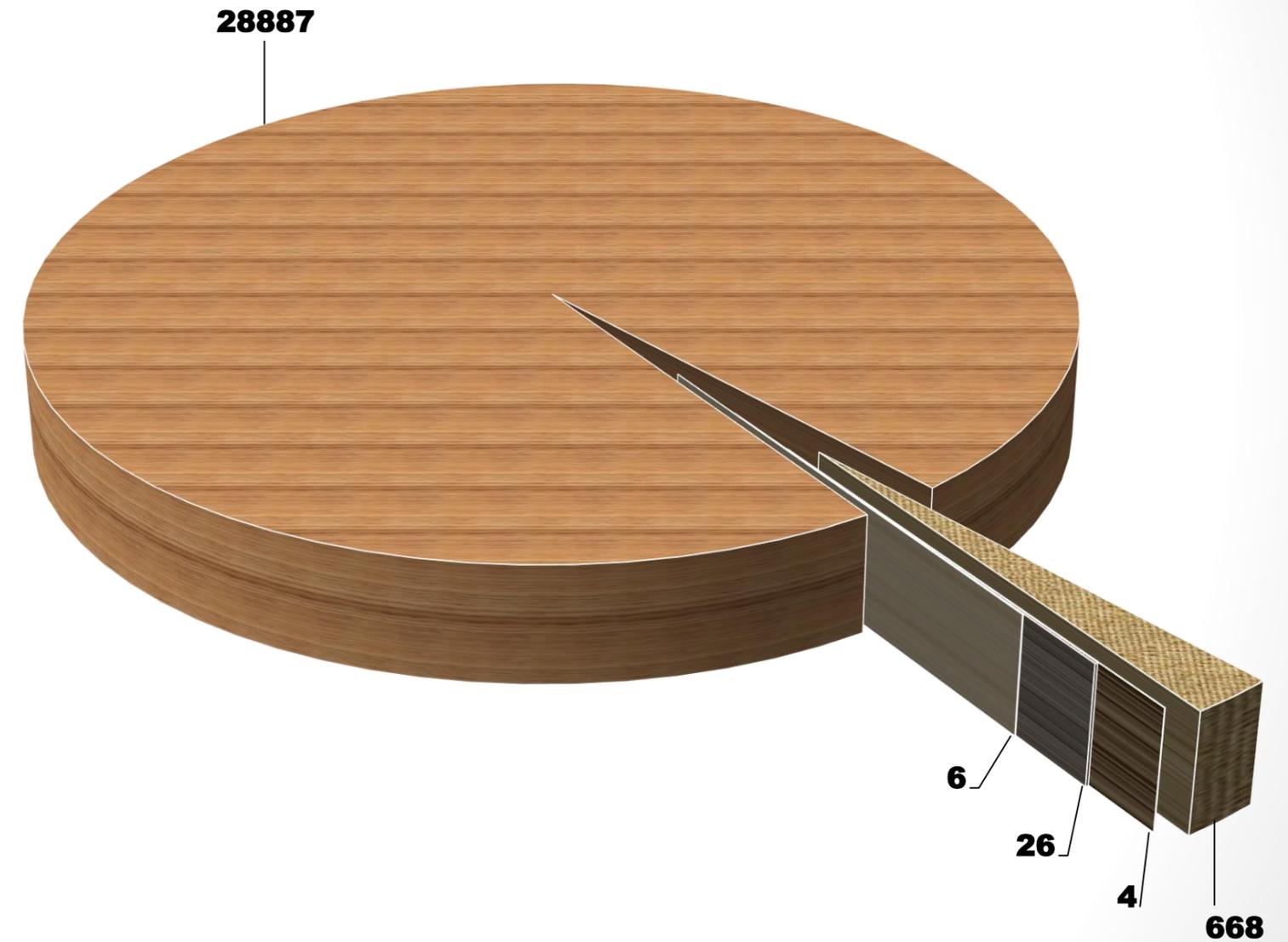


■ Solicitudes ■ Traslados

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
CAMBIO DE RUTA - ZONAL	34	7%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – ZONAL	37	7%
FORMA DE CONDUCCIÓN – ZONAL	51	10%
FRECUENCIA DE SERVICIO – DUAL	17	3%
FRECUENCIA DE SERVICIO – TRONCALES	66	13%
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	147	29%
INGRESO INDEBIDO SISTEMA TRANSMILENIO	17	3%
NO PARADA PROGRAMADA – ZONAL	68	14%
ORGANIZACION USUARIOS	19	4%

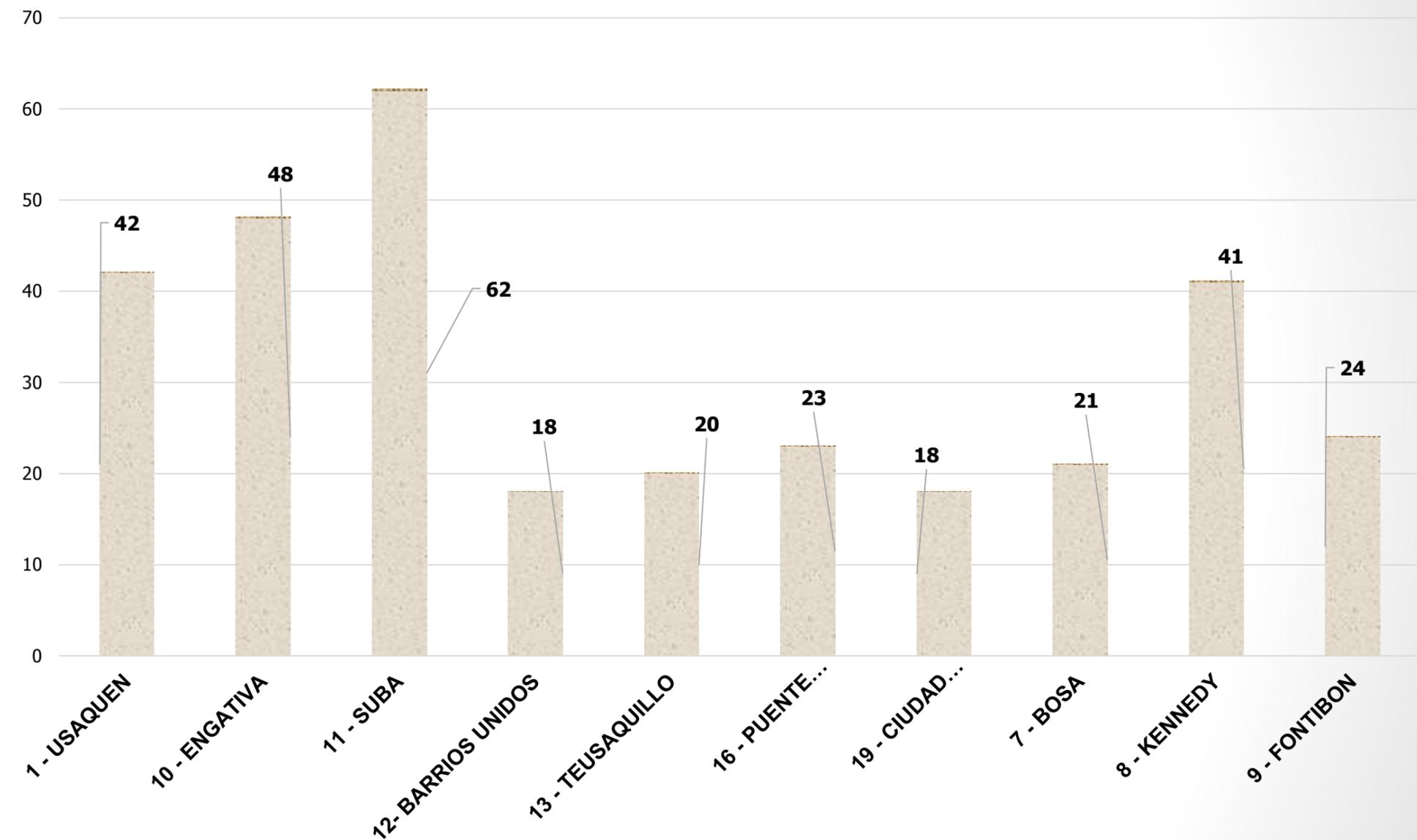


DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TELEFONO	28.887	98%
WEB	668	2%
ESCRITO	26	0,09%
E-MAIL	4	0,01%
PRESENCIAL	6	0,02%
<b>TOTAL</b>	<b>29.591</b>	<b>100%</b>



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

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
1 - USAQUEN	42	13%
10 - ENGATIVA	48	15%
11 - SUBA	62	20%
12- BARRIOS UNIDOS	18	6%
13 - TEUSAQUILLO	20	6%
16 - PUENTE ARANDA	23	7%
19 - CIUDAD BOLIVAR	18	6%
7 - BOSA	21	7%
8 - KENNEDY	41	13%
9 - FONTIBON	24	8%
<b>TOTAL</b>	<b>317</b>	<b>100%</b>





**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

**TRANSMILENIO S.A.  
2016**