

ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES

Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario

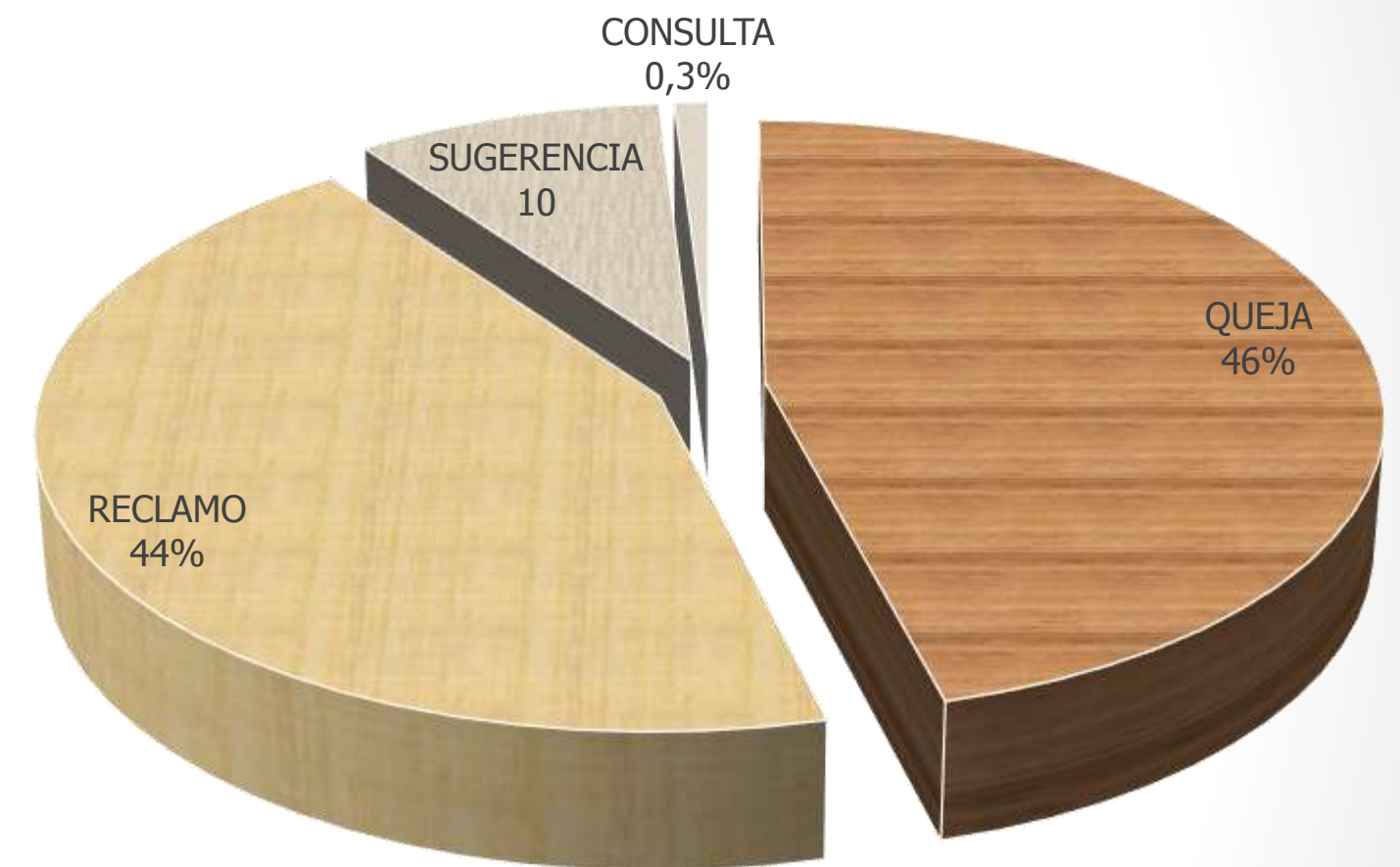
Julio 2016

Fuente: Informe Plataforma del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS
APLICATIVO SIRCI

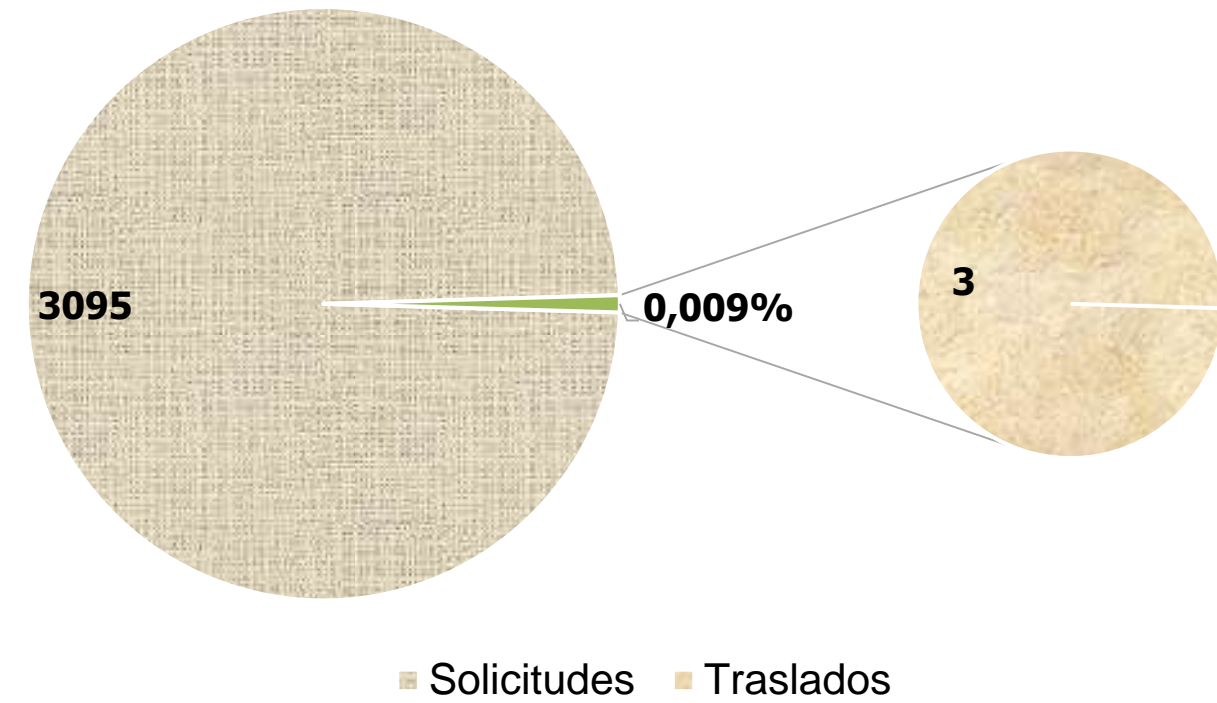
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
QUEJA	1416	45,8%
RECLAMO	1356	43,8%
SUGERENCIA	310	10,0%
CONSULTA	8	0,3%
FELICITACIÓN	5	0,2%
TOTAL	3.095	100%

El tiempo de respuesta promedio a cada solicitud fue de 5 días

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	SOLICITUDES ATENDIDAS
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	21.780	100%

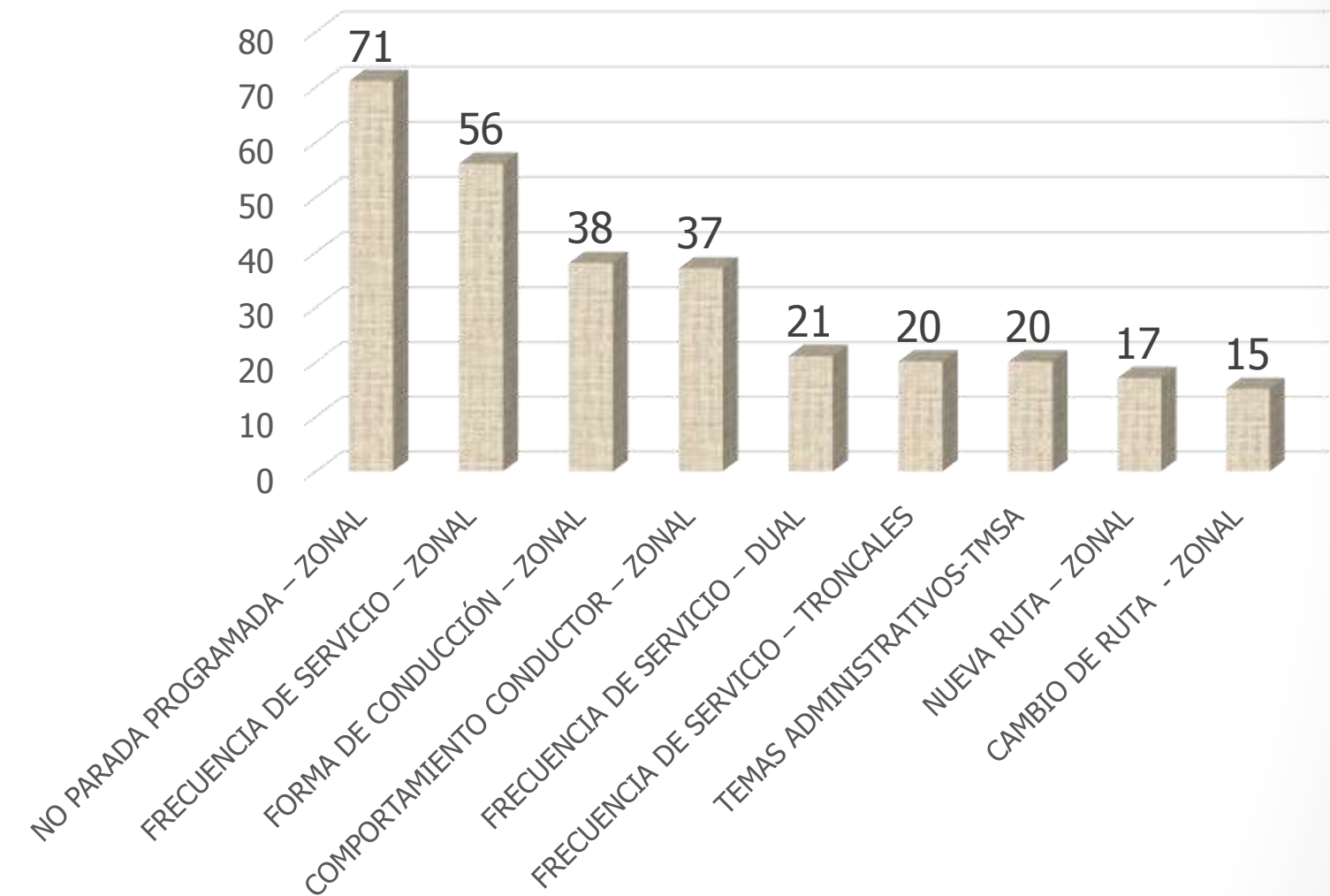


DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Solicitudes	3095
Traslados	3



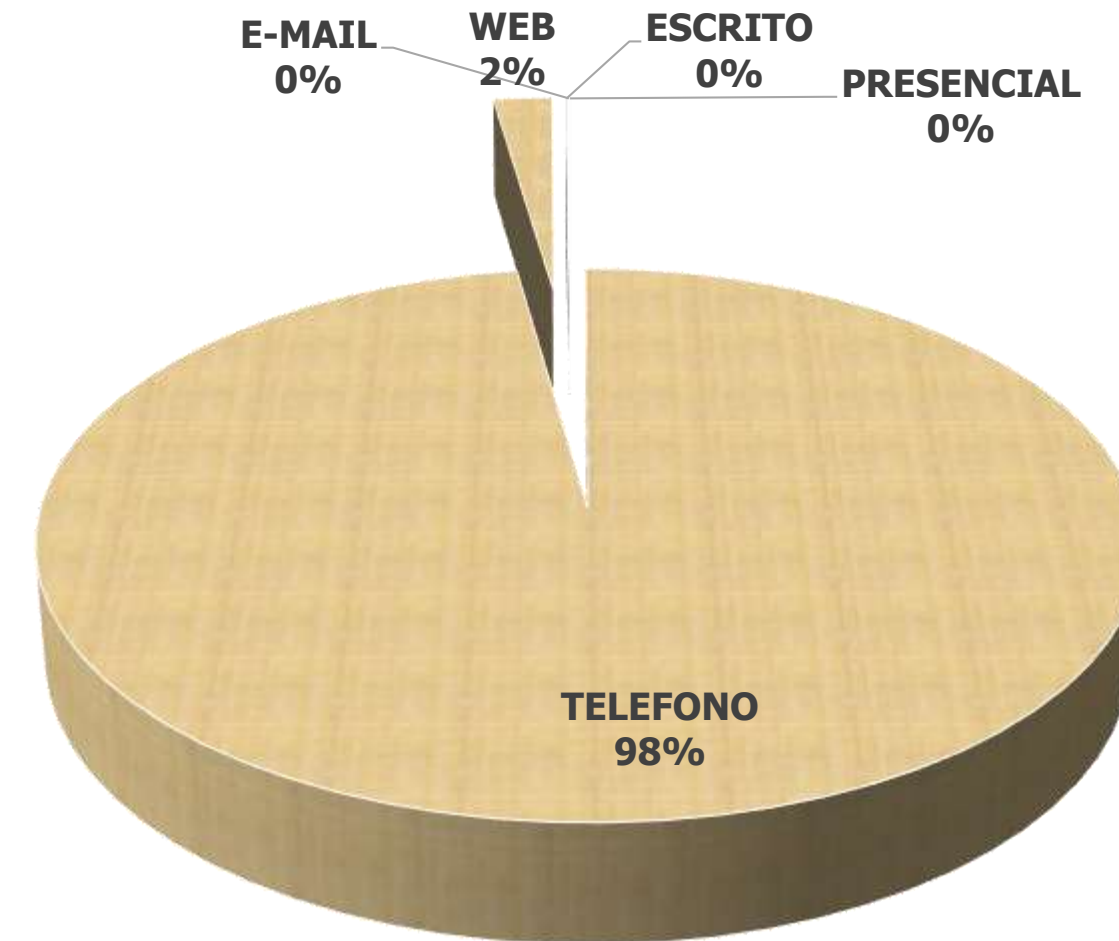
TEMAS CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS DURANTE EL MES DE JULIO DE 2016 FALTA

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
NO PARADA PROGRAMADA – ZONAL	71	24%
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	56	19%
FORMA DE CONDUCCIÓN – ZONAL	38	13%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – ZONAL	37	13%
FRECUENCIA DE SERVICIO – DUAL	21	7%
FRECUENCIA DE SERVICIO – TRONCALES	20	7%
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	20	7%
NUEVA RUTA – ZONAL	17	6%
CAMBIO DE RUTA - ZONAL	15	5%

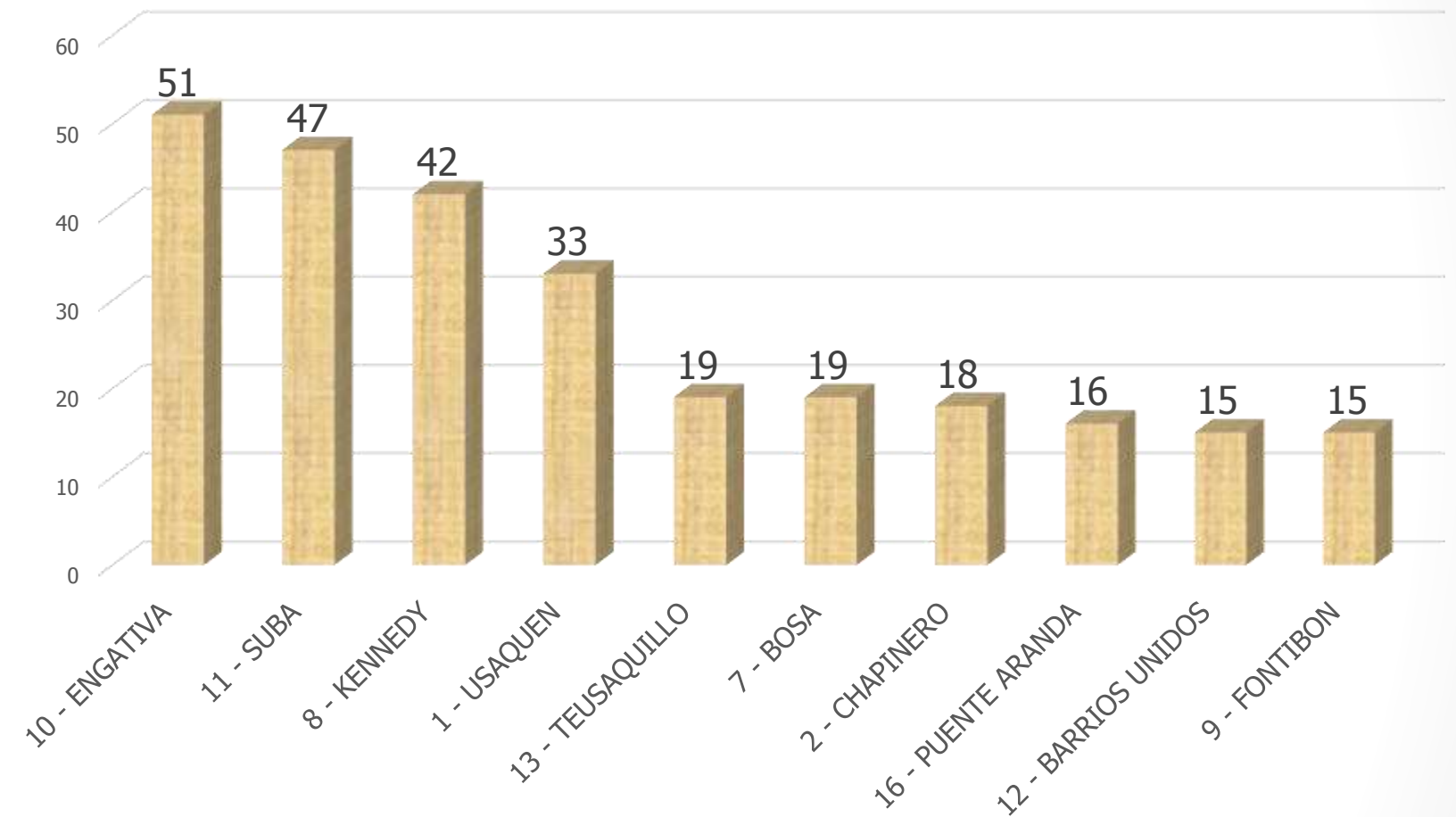


CANALES DE COMUNICACIÓN MAS UTILIZADOS DURANTE EL MES DE JULIO DE 2016

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TELEFONO	21.836	97,73%
WEB	479	2,14%
ESCRITO	16	0,07%
E-MAIL	10	0,04%
PRESENCIAL	3	0,01%
TOTAL	22.344	100%



DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
10 - ENGATIVA	51	19%
11 - SUBA	47	17%
8 - KENNEDY	42	15%
1 - USAQUEN	33	12%
13 - TEUSAQUILLO	19	7%
7 - BOSA	19	7%
2 - CHAPINERO	18	7%
16 - PUENTE ARANDA	16	6%
12 - BARRIOS UNIDOS	15	5%
9 - FONTIBON	15	5%
TOTAL	275	100%





TRANSMILENIO S.A. 2016