

ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES

Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario

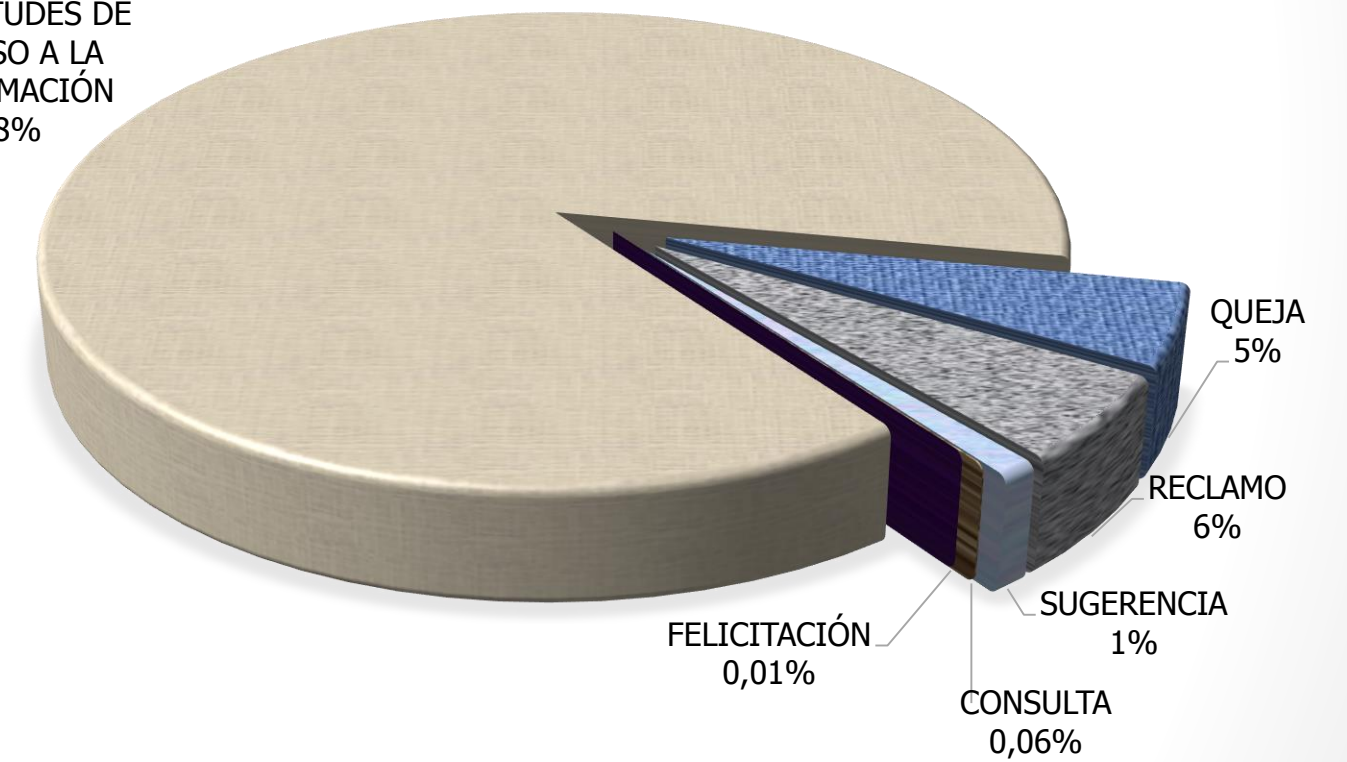
Septiembre 2016

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

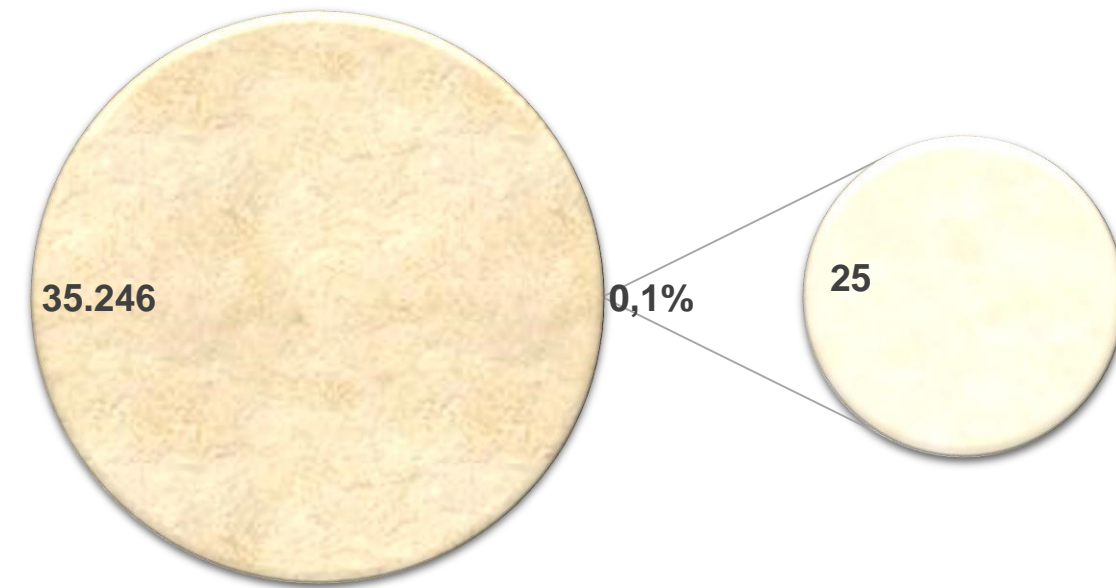
TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: **35.246**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	30.997	88%
QUEJA	1880	5%
RECLAMO	1975	6%
SUGERENCIA	372	1%
CONSULTA	20	0,06%
FELICITACIÓN	2	0,01%

SOLICITUDES DE
ACCESO A LA
INFORMACIÓN
88%



DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Solicitudes	35.246
Traslados	25

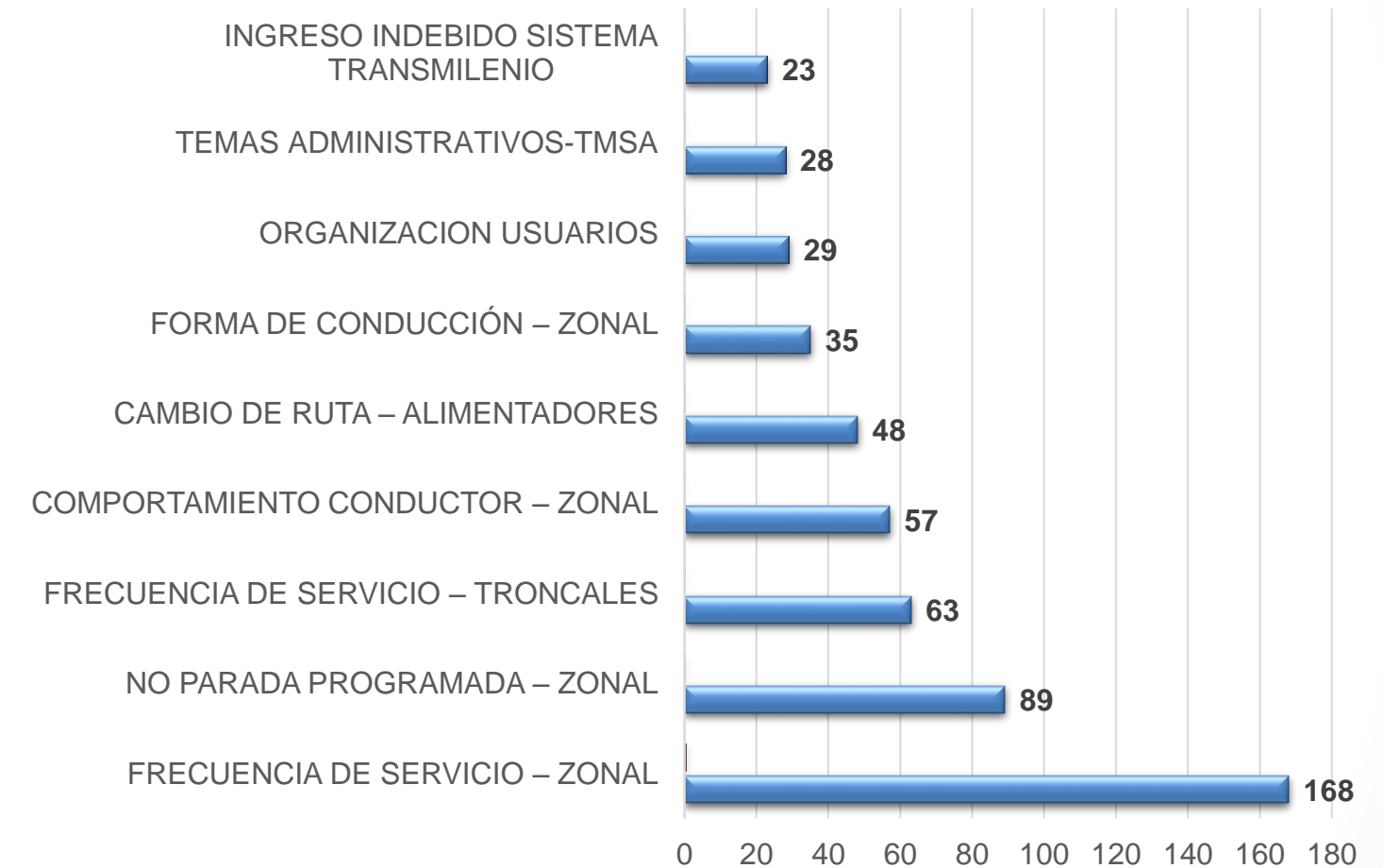


■ Solicitudes ■ Traslados

- El tiempo de respuesta promedio a cada solicitud fue de 7 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 SEPTIEMBRE DE 2016

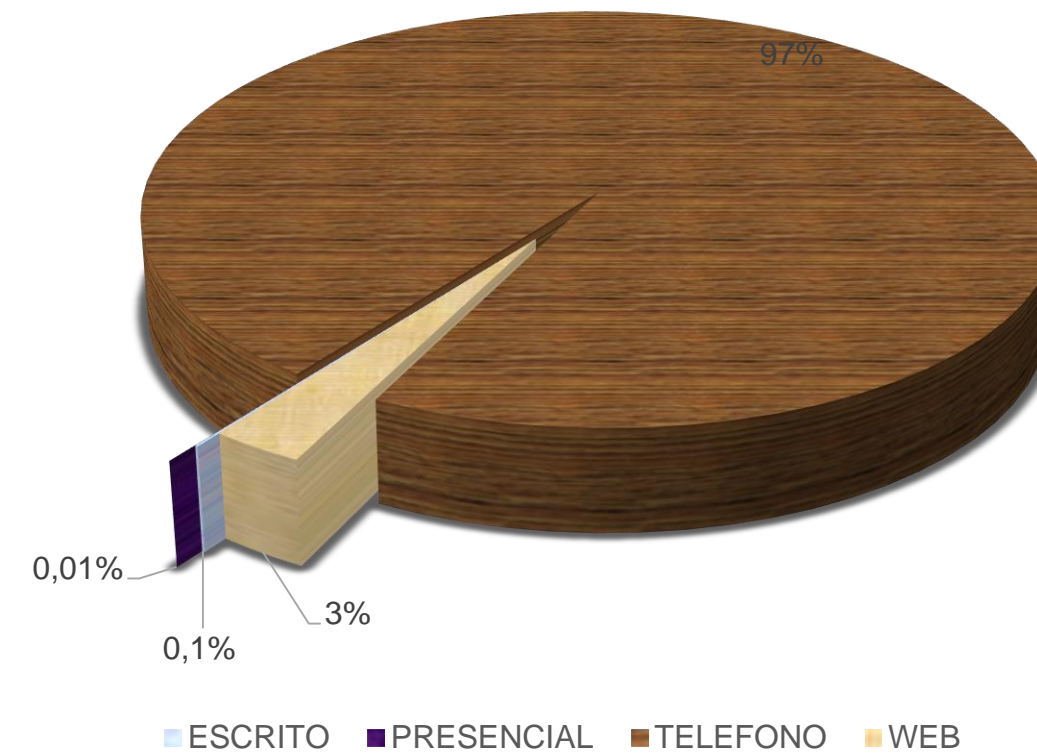
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	168	31%
NO PARADA PROGRAMADA – ZONAL	89	16%
FRECUENCIA DE SERVICIO – TRONCALES	63	12%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – ZONAL	57	11%
CAMBIO DE RUTA – ALIMENTADORES	48	9%
FORMA DE CONDUCCIÓN – ZONAL	35	6%
ORGANIZACION USUARIOS	29	5%
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	28	5%
INGRESO INDEBIDO SISTEMA TRANSMILENIO	23	4%



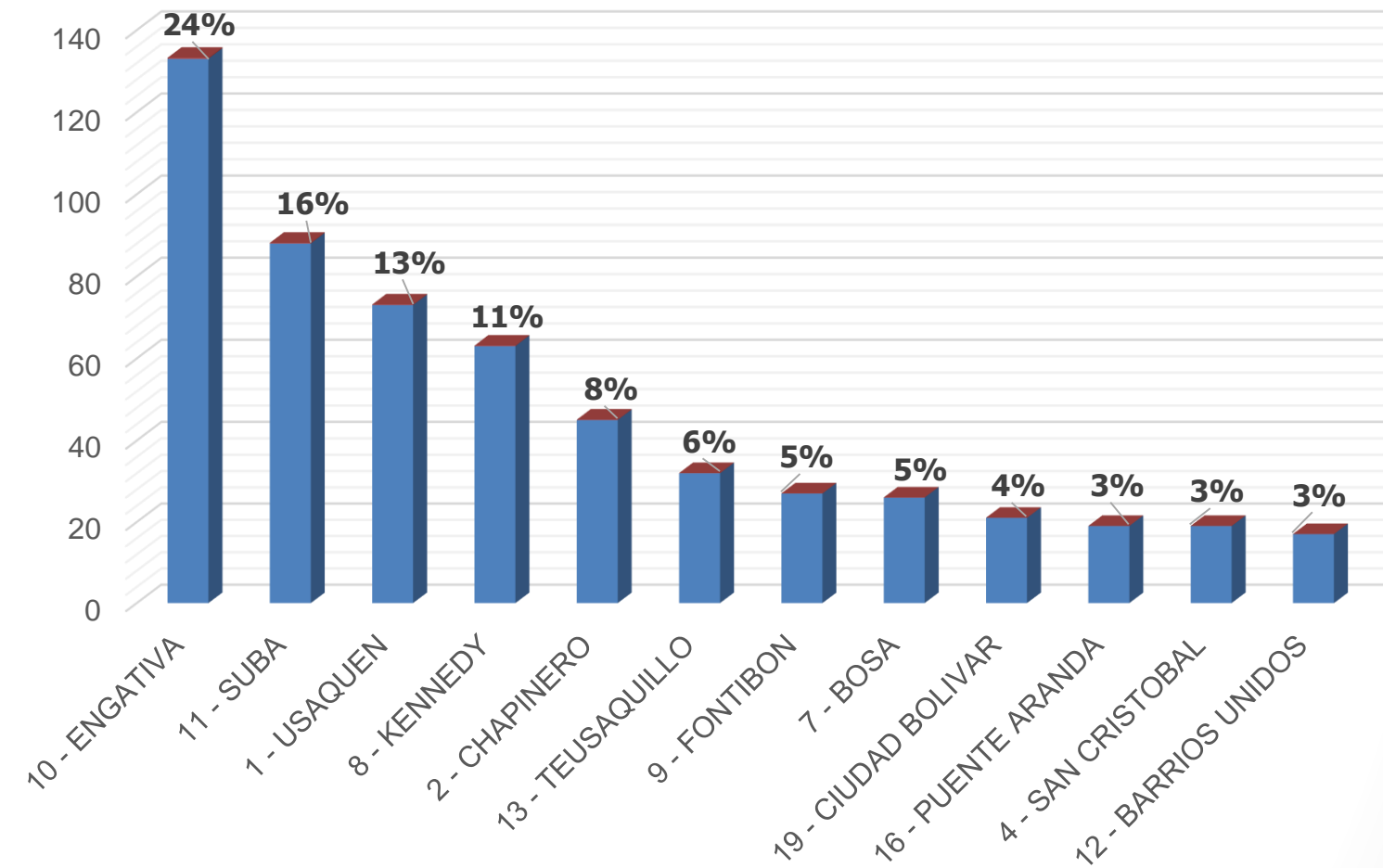
CANALES DE COMUNICACIÓN MAS UTILIZADOS DURANTE EL MES DE SEPTIEMBRE DE 2016

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
ESCRITO	37	0,10%
PRESENCIAL	2	0,01%
TELEFONO	34193	97%
WEB	1014	3%
TOTAL	35246	100%

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



DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
10 - ENGATIVA	133	24%
11 - SUBA	88	16%
1 - USAQUEN	73	13%
8 - KENNEDY	63	11%
2 - CHAPINERO	45	8%
13 - TEUSAQUILLO	32	6%
9 - FONTIBON	27	5%
7 - BOSA	26	5%
19 - CIUDAD BOLIVAR	21	4%
16 - PUENTE ARANDA	19	3%
4 - SAN CRISTOBAL	19	3%
12 - BARRIOS UNIDOS	17	3%





**TRANSMILENIO S.A.
2016**