

ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES

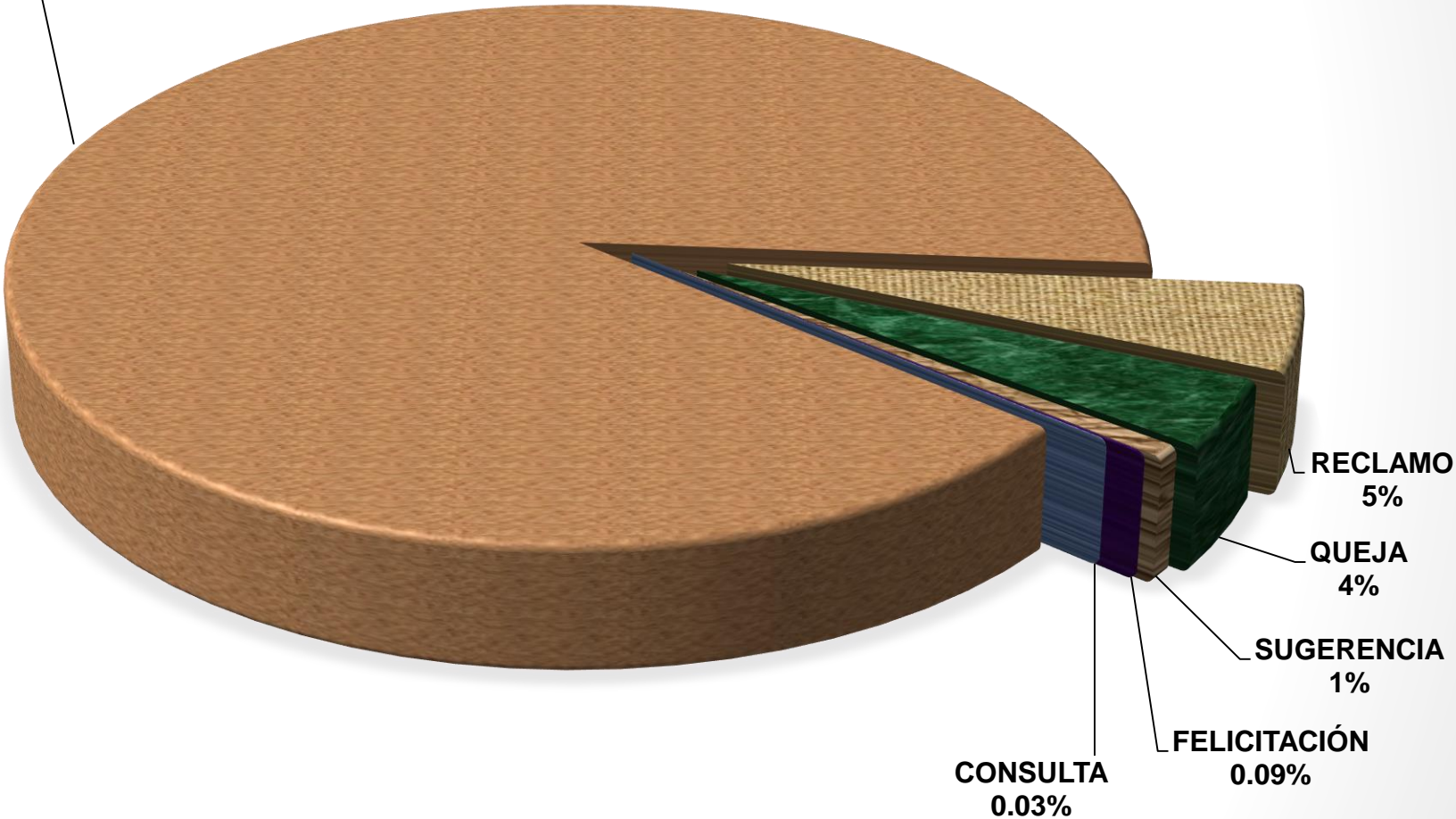
Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario

NOVIEMBRE 2016

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

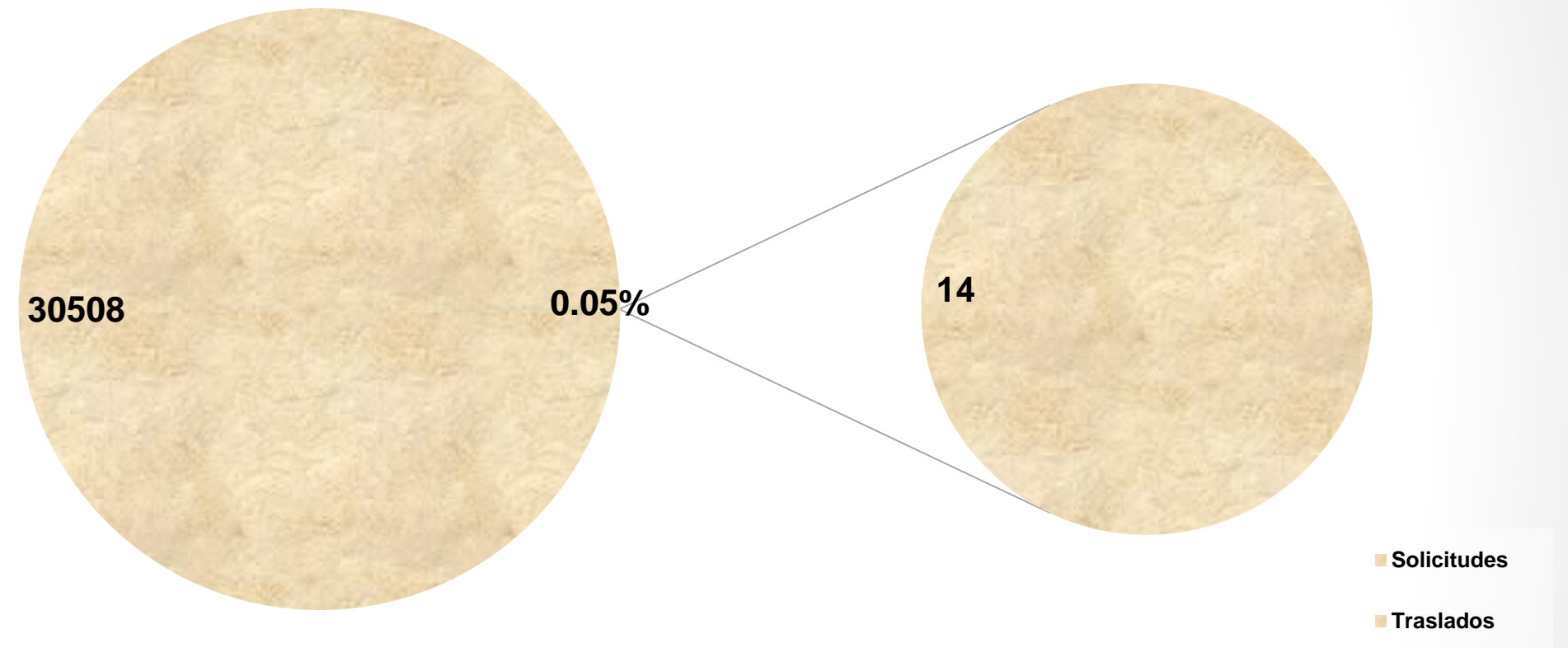
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	27490	90%
SUGERENCIA	224	1%
RECLAMO	1539	5%
QUEJA	1219	4%
CONSULTA	10	0,03%
FELICITACIÓN	26	0,09%

SOLICITUDES DE
INFORMACIÓN
90%



TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: **30.508**

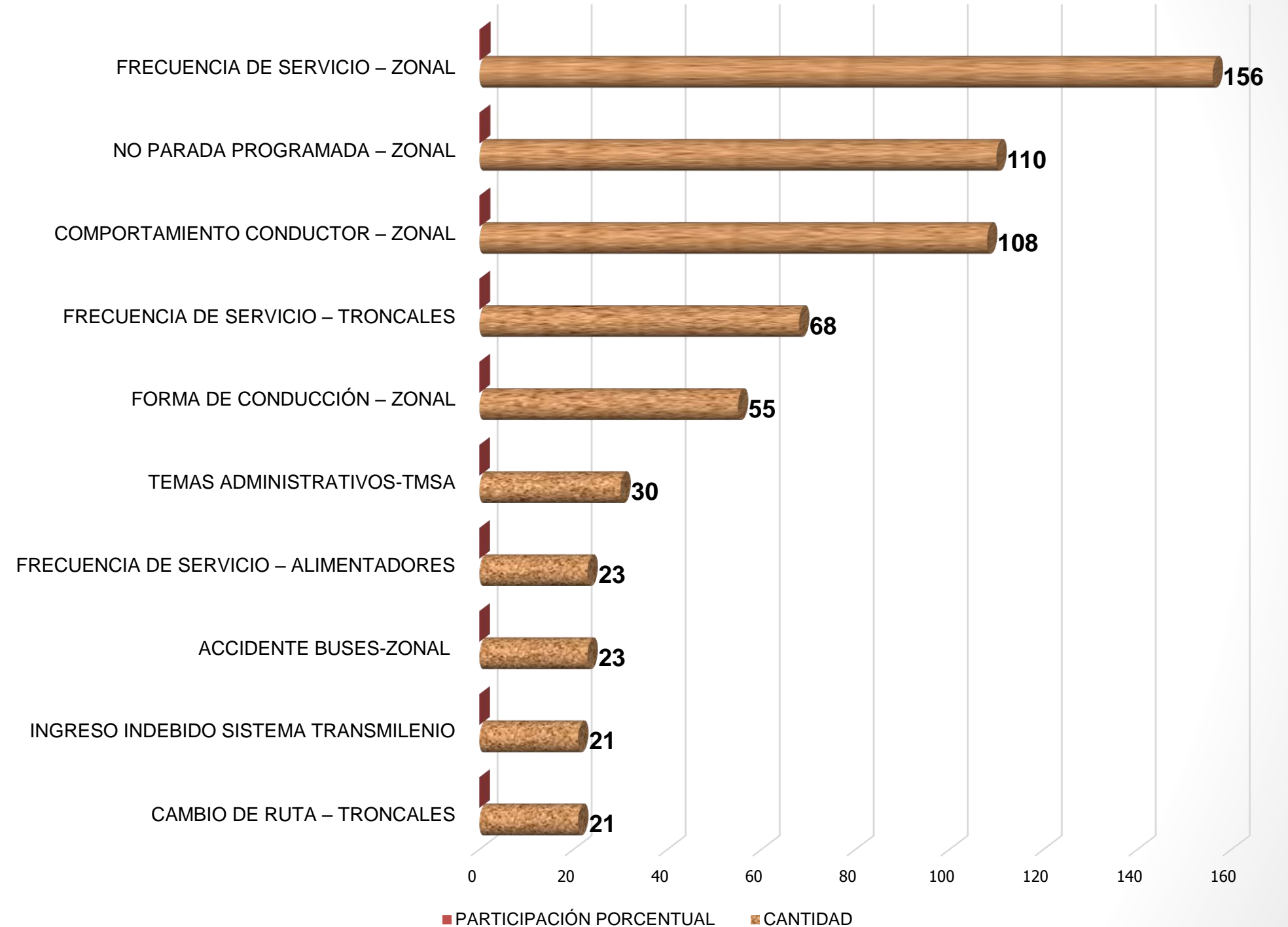
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Solicitudes	30.508
Traslados	14



- El tiempo de respuesta promedio a cada solicitud fue de 4 días.
- Número de solicitudes en el que se negó el acceso a la información: CERO (0)

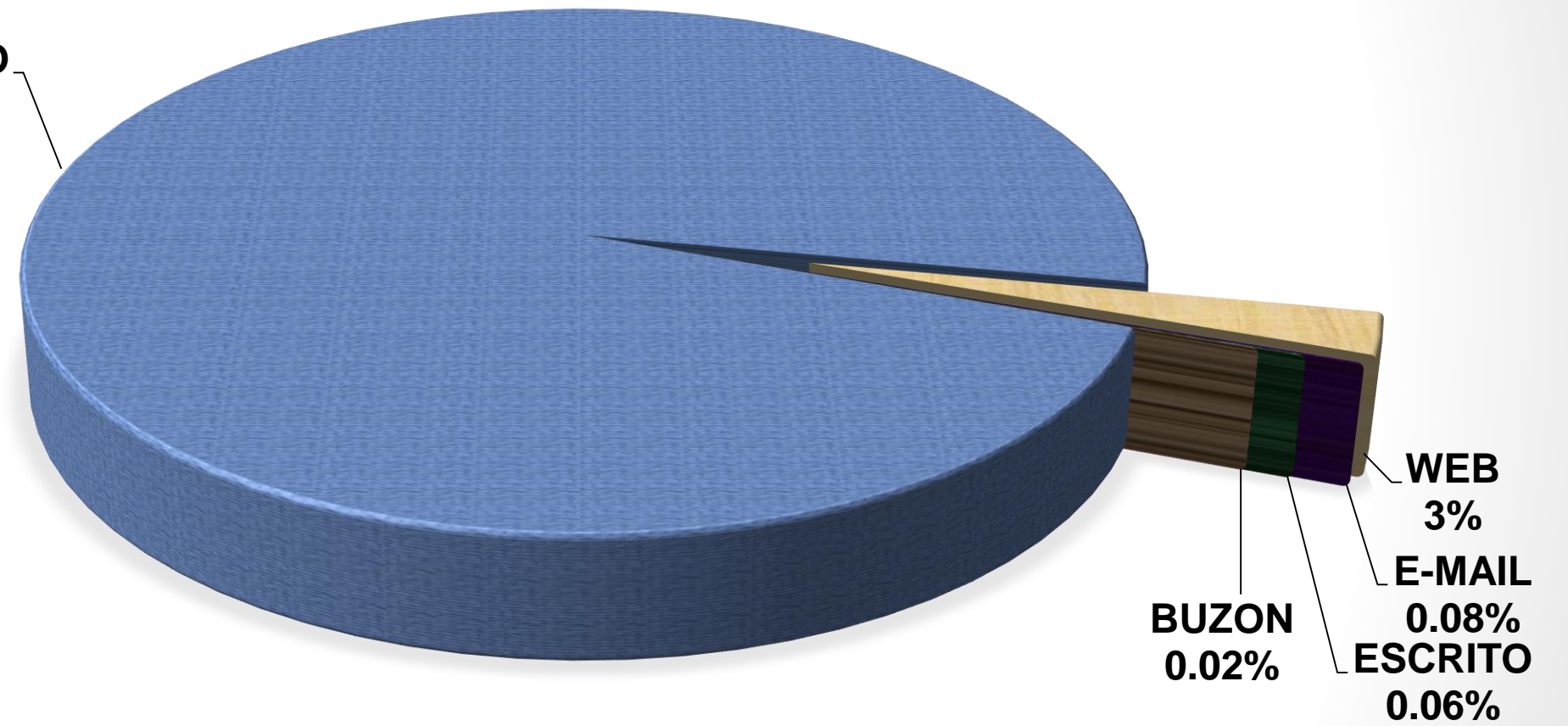
TEMAS CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS DURANTE EL MES DE NOVIEMBRE DE 2016

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
CAMBIO DE RUTA – TRONCALES	21	2%
INGRESO INDEBIDO SISTEMA TRANSMILENIO	21	2%
ACCIDENTE BUSES-ZONAL	23	3%
FRECUENCIA DE SERVICIO – ALIMENTADORES	23	3%
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	30	3%
FORMA DE CONDUCCIÓN – ZONAL	55	6%
FRECUENCIA DE SERVICIO – TRONCALES	68	8%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – ZONAL	108	13%
NO PARADA PROGRAMADA – ZONAL	110	13%
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	156	18%



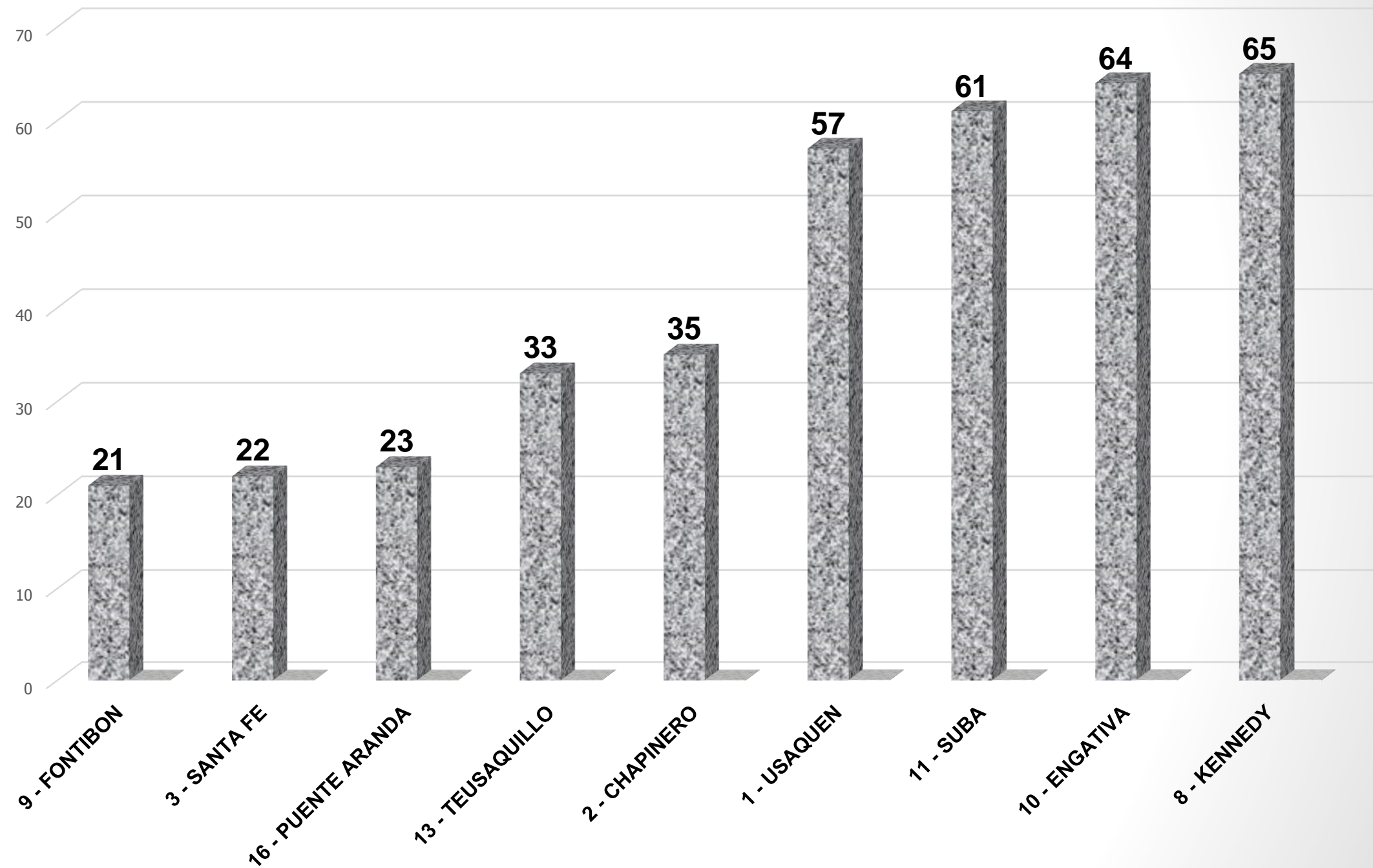
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TELEFONO	29695	97%
WEB	764	3%
E-MAIL	24	0,08%
ESCRITO	19	0,06%
BUZON	6	0,02%
TOTAL	30508	100%

TELEFONO
97%



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

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
9 - FONTIBON	21	2%
3 - SANTA FE	22	2%
16 - PUENTE ARANDA	23	2%
13 - TEUSAQUILLO	33	3%
2 - CHAPINERO	35	3%
1 - USAQUEN	57	5%
11 - SUBA	61	6%
10 - ENGATIVA	64	6%
8 - KENNEDY	65	6%





TRANSMILENIO S.A. 2016