

ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES

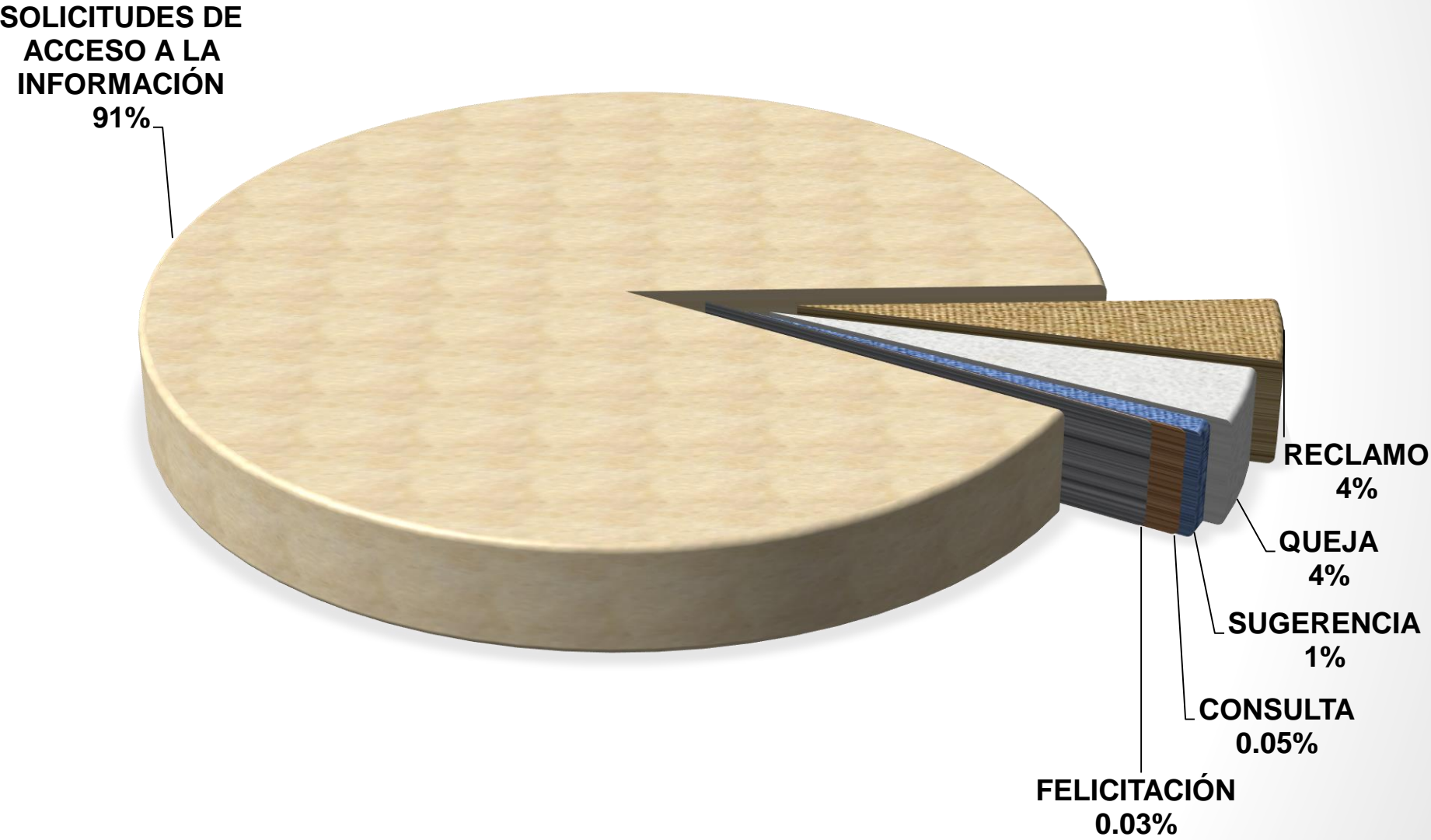
Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario

ENERO 2017

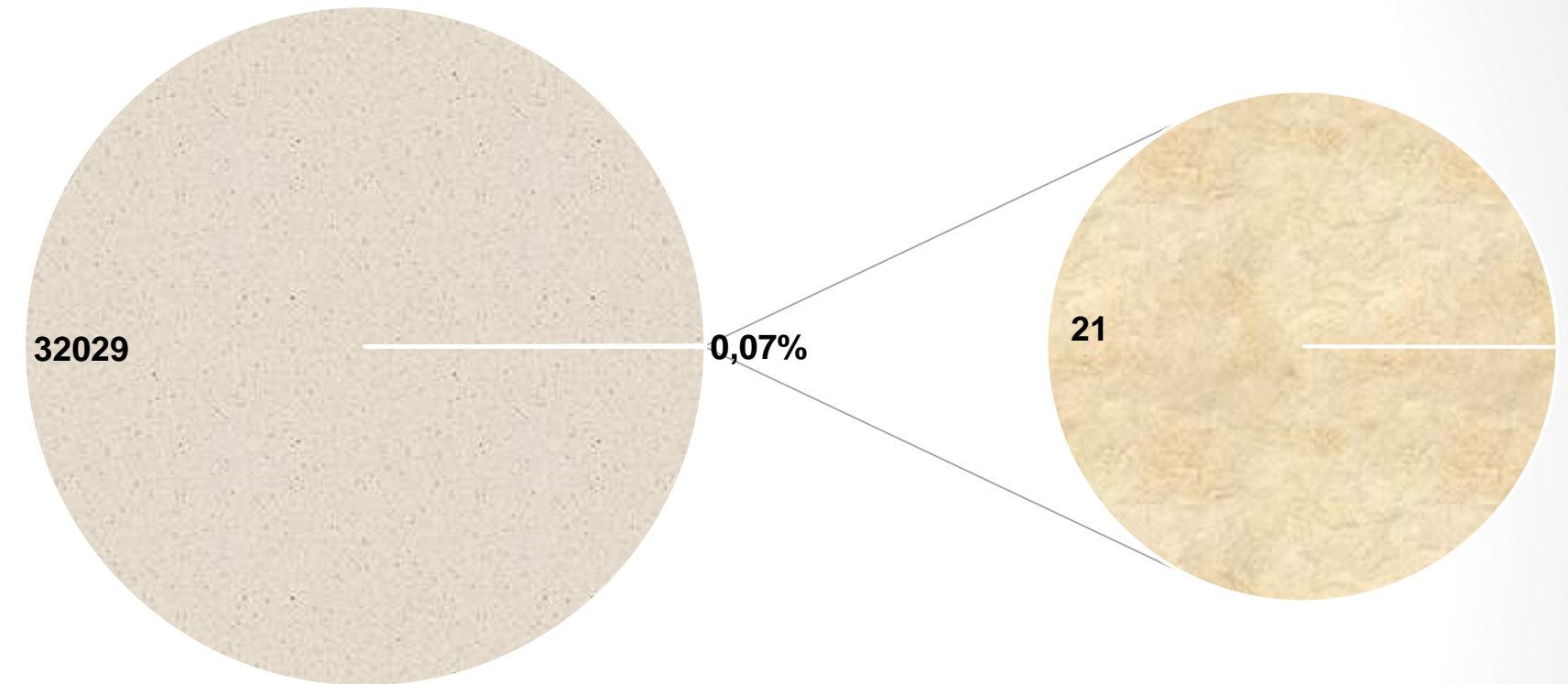
Fuente: Informe Plataforma del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS
APLICATIVO SIRCI

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	29209	91%
RECLAMO	1369	4%
QUEJA	1156	4%
SUGERENCIA	269	1%
CONSULTA	15	0,05%
FELICITACIÓN	11	0,03%

TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: 32.029



DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
SOLICITUDES	32.029
TRASLADOS	21

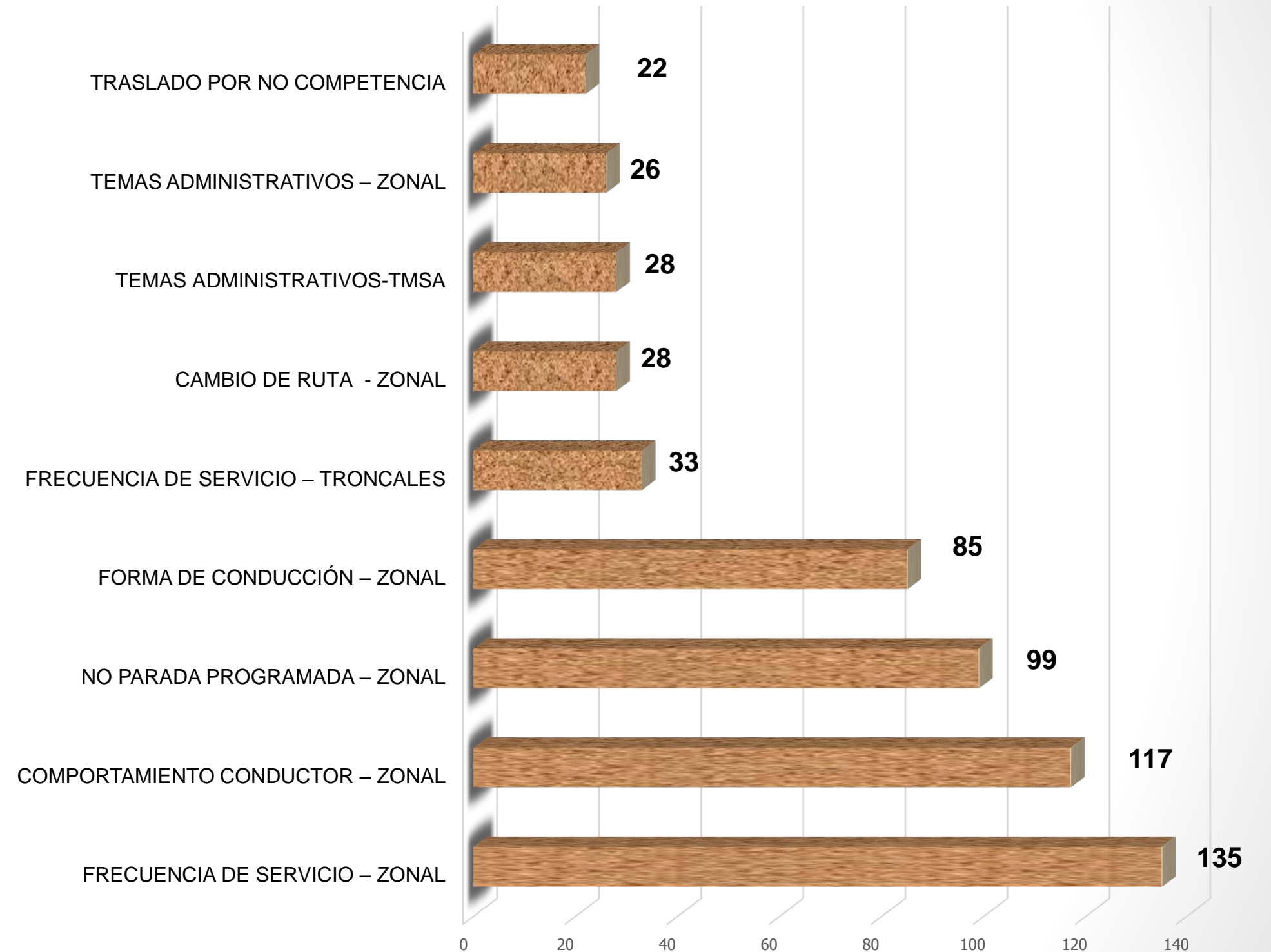


- El tiempo de respuesta promedio a cada solicitud fue de 4 días.
- Número de solicitudes en el que se negó el acceso a la información: CERO (0)

■ Solicitudes ■ Traslados

TEMAS CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS DURANTE EL MES DE ENERO DE 2017

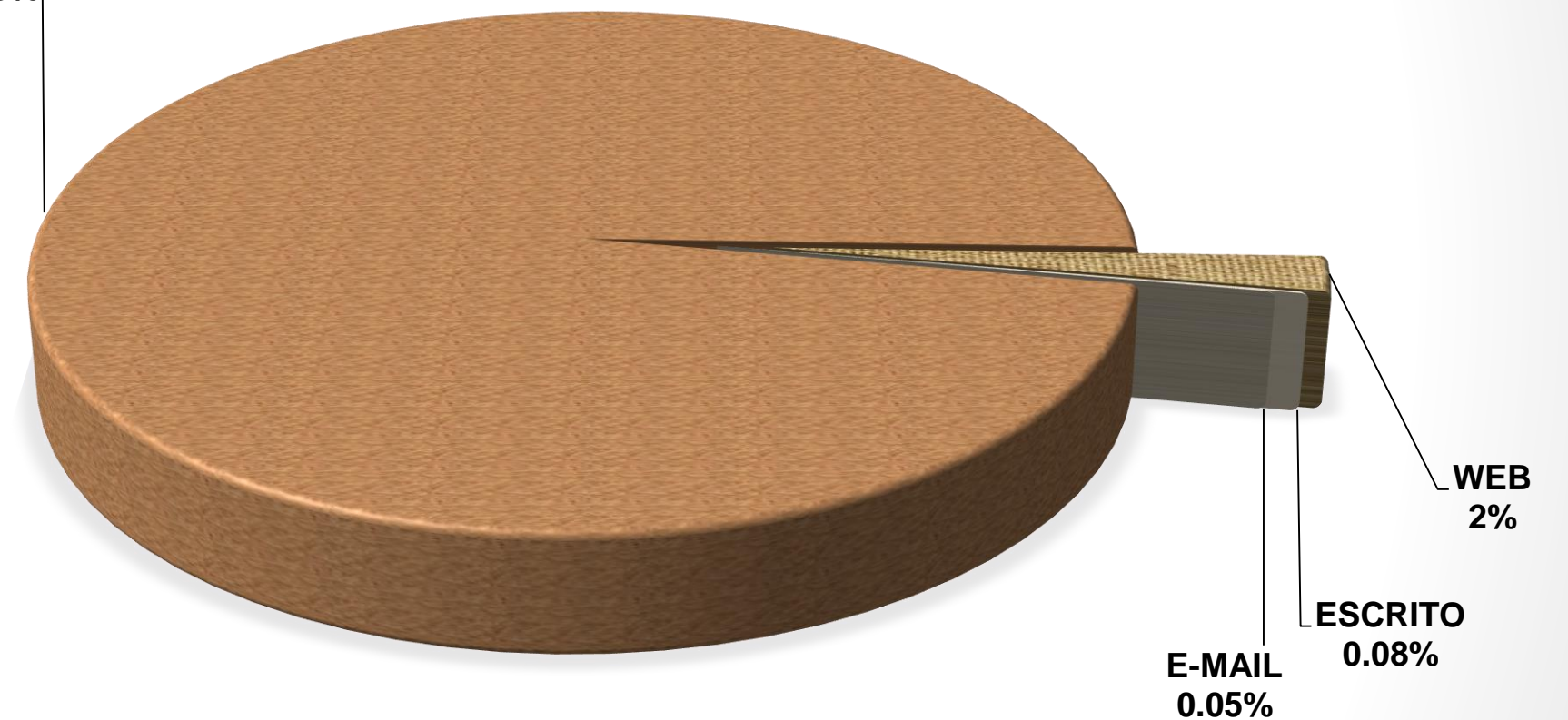
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	135	16%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – ZONAL	117	14%
NO PARADA PROGRAMADA – ZONAL	99	12%
FORMA DE CONDUCCIÓN – ZONAL	85	10%
FRECUENCIA DE SERVICIO – TRONCALES	33	4%
CAMBIO DE RUTA - ZONAL	28	3%
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	28	3%
TEMAS ADMINISTRATIVOS – ZONAL	26	3%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	22	3%



CANALES DE COMUNICACIÓN MAS UTILIZADOS DURANTE EL MES DE ENERO DE 2017

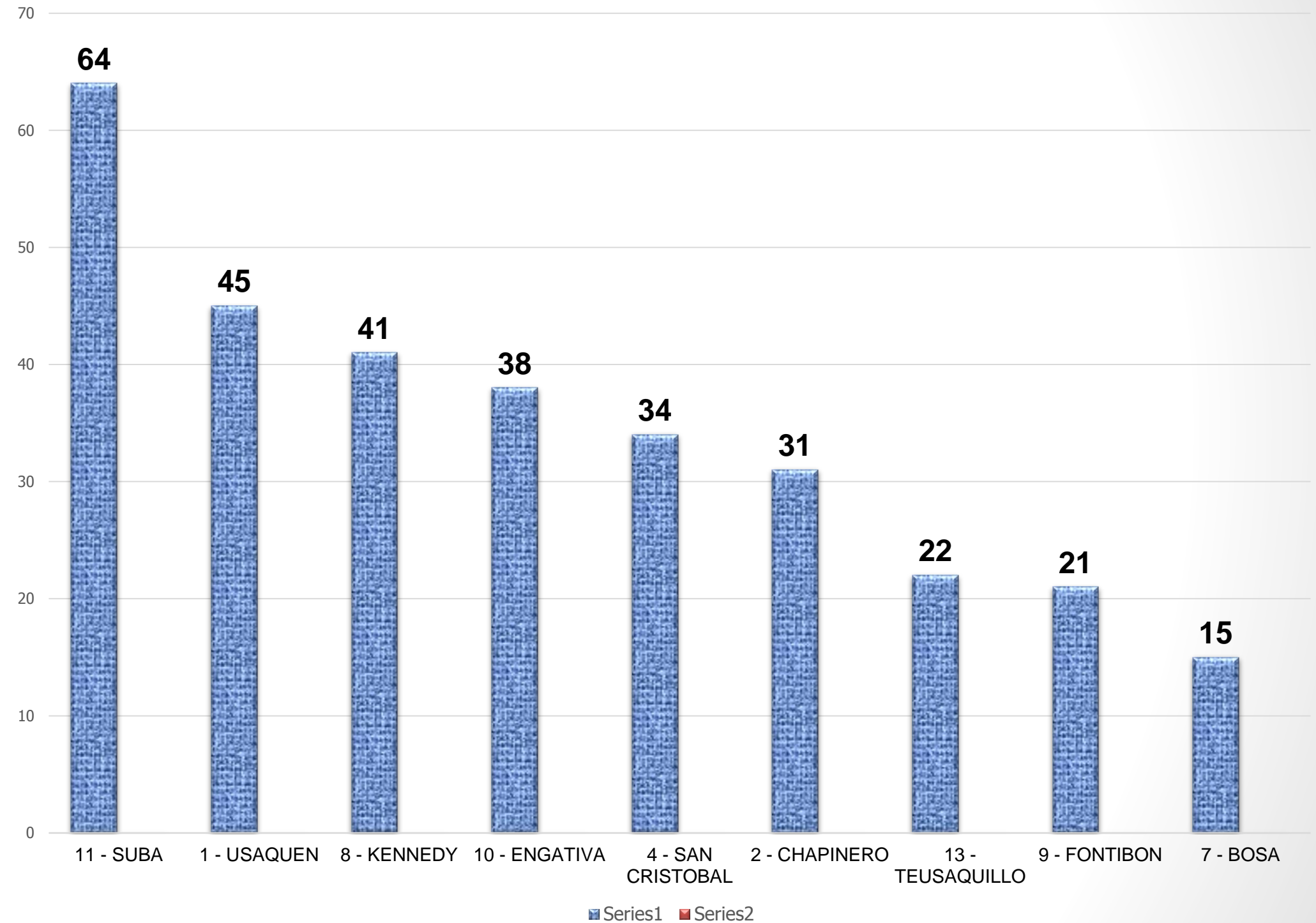
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TELEFONO	31302	98%
WEB	685	2%
ESCRITO	26	0,08%
E-MAIL	16	0,05%

TELEFONO
98%



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

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
11 - SUBA	64	5%
1 - USAQUEN	45	4%
8 - KENNEDY	41	3%
10 - ENGATIVA	38	3%
4 - SAN CRISTOBAL	34	3%
2 - CHAPINERO	31	3%
13 - TEUSAQUILLO	22	2%
9 - FONTIBON	21	2%
7 - BOSA	15	1%





**TRANSMILENIO S.A.
2017**