

## ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES

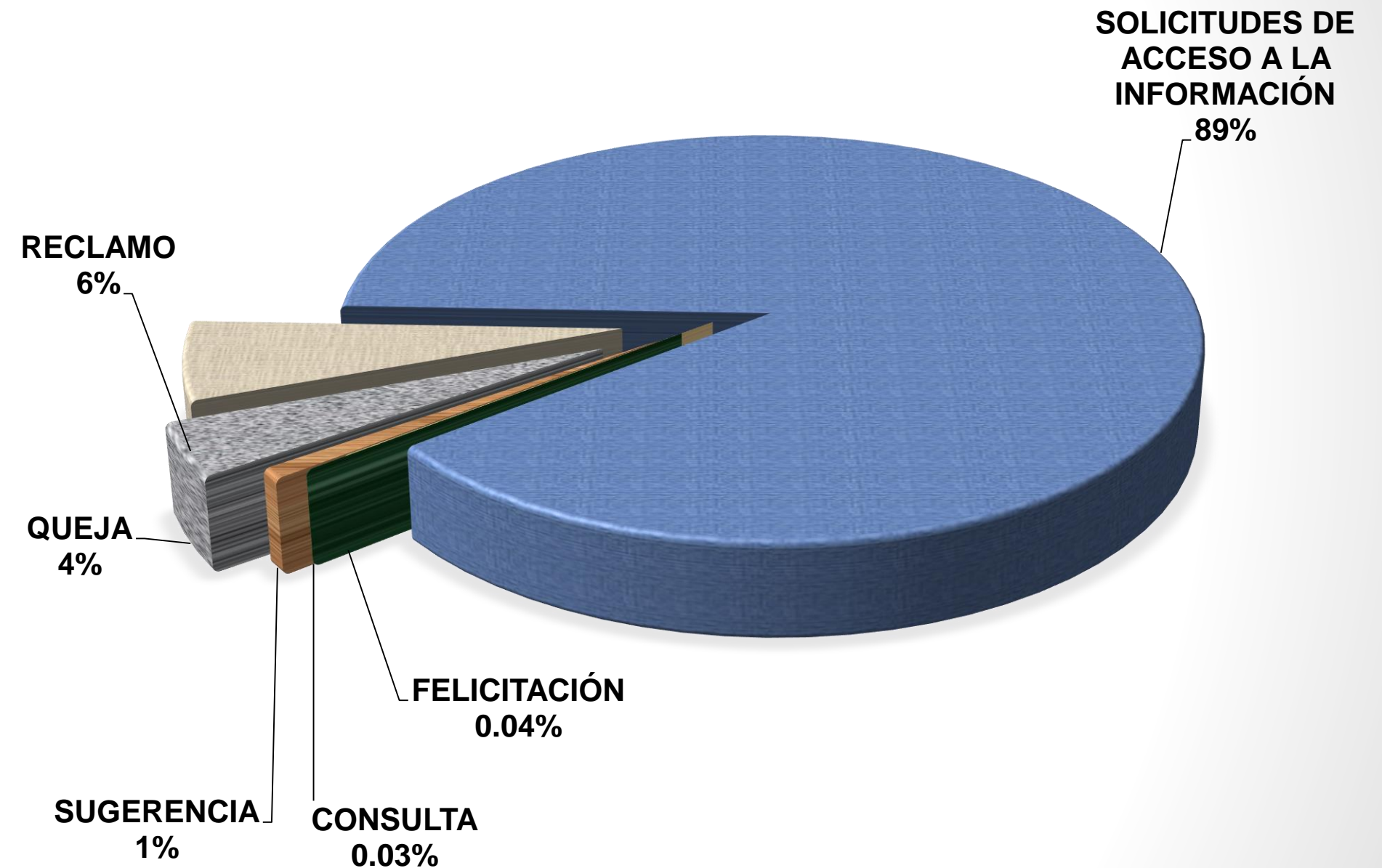
Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario

MARZO 2017

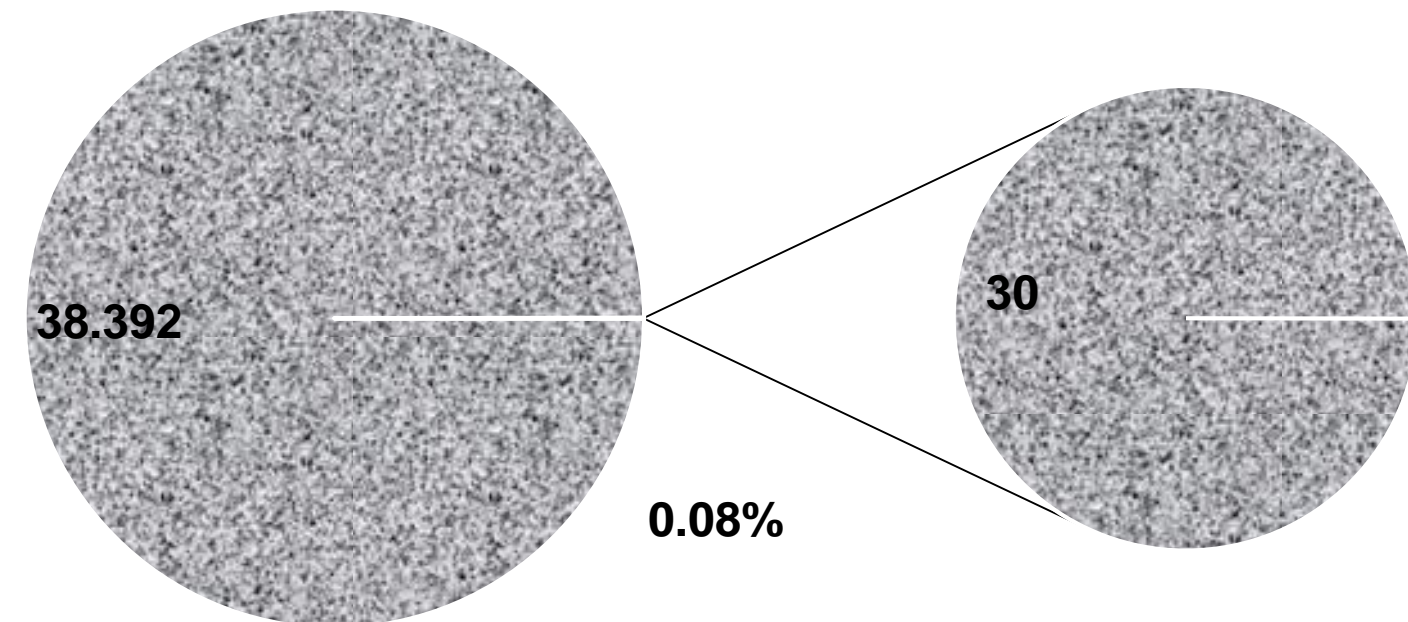
Fuente: Informe Plataforma del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS  
APLICATIVO SIRCI

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
CONSULTA	13	0,03%
FELICITACIÓN	16	0,04%
SUGERENCIA	325	1%
QUEJA	1.586	4%
RECLAMO	2.342	6%
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	34.110	89%

TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: 38.392

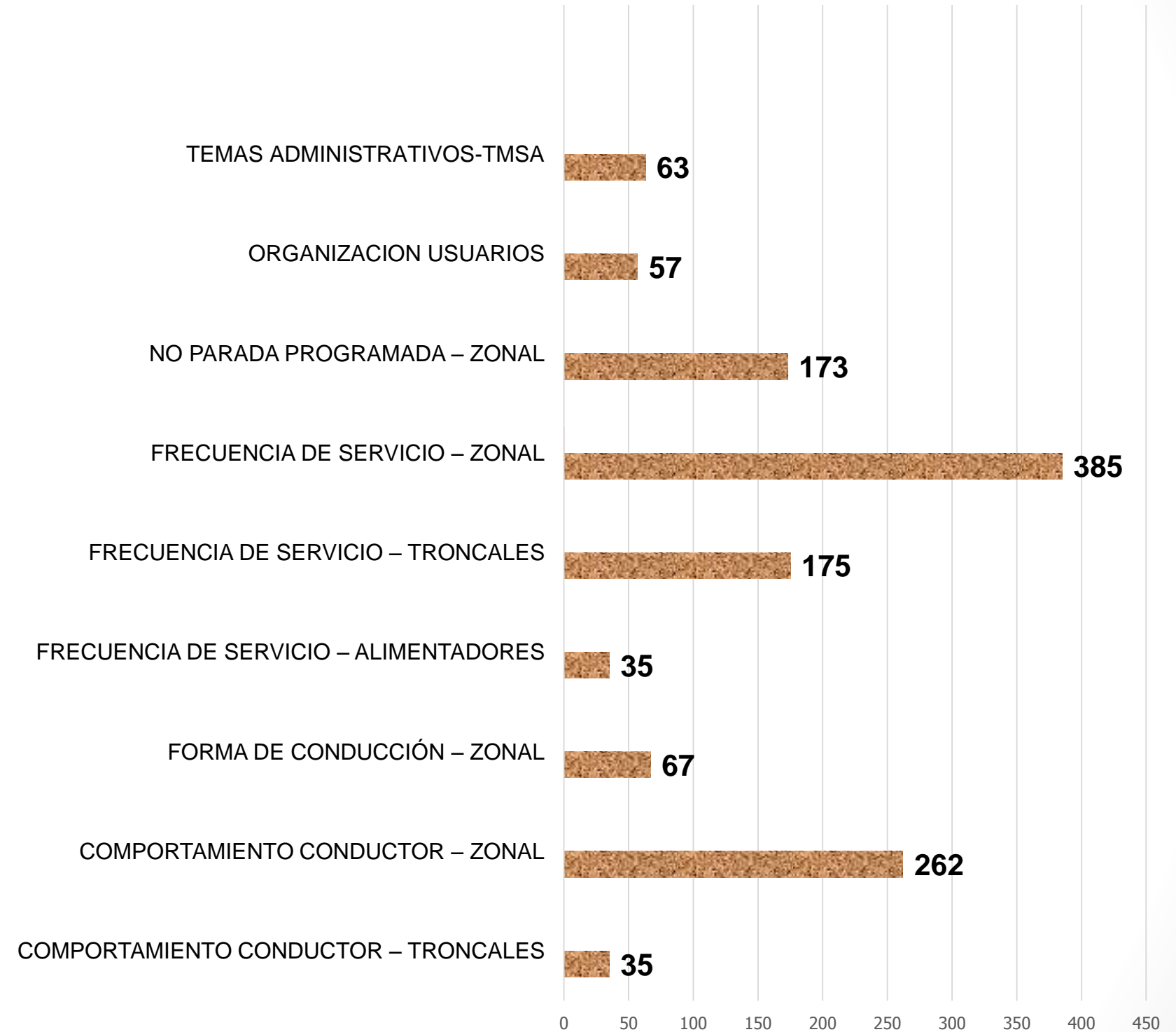


DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
SOLICITUDES	38.392
TRASLADOS	30



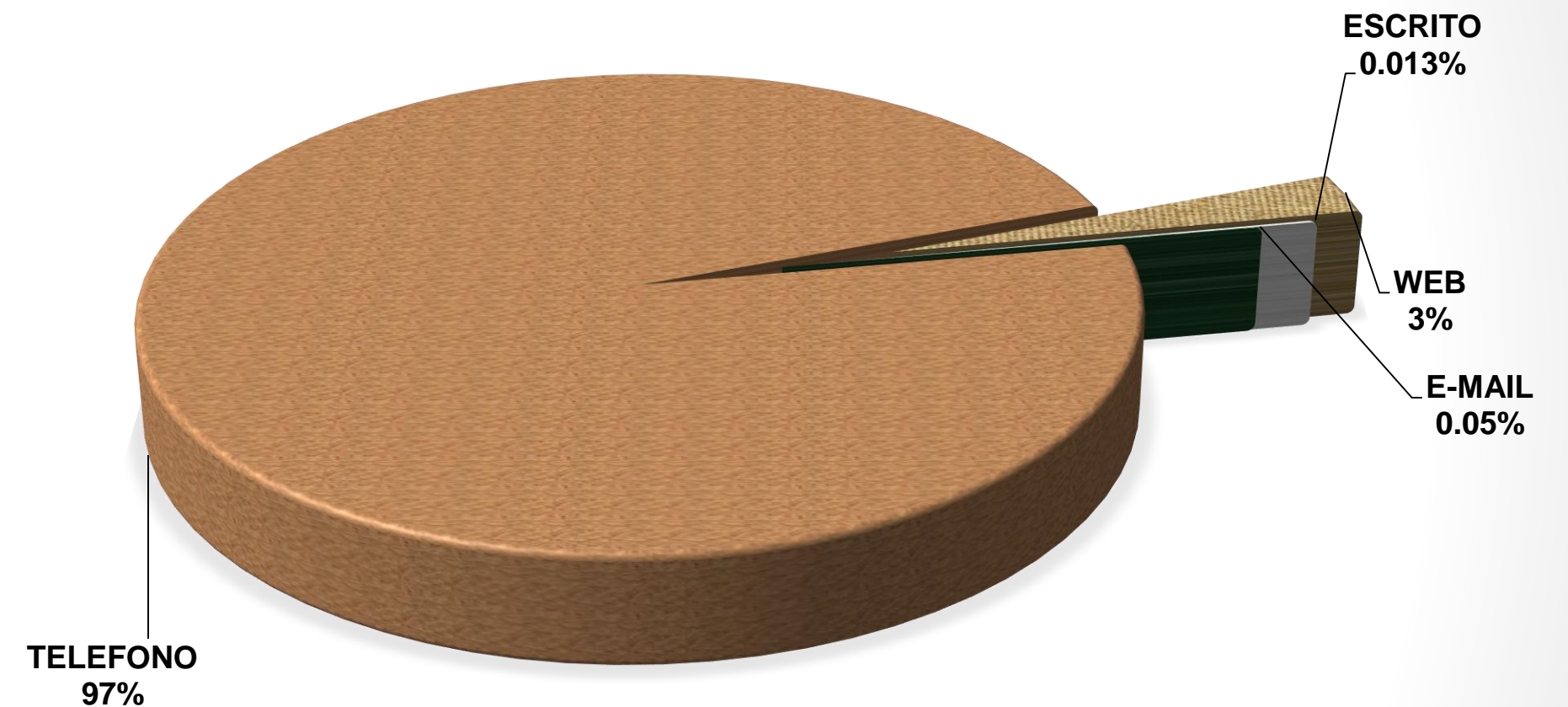
- El tiempo de respuesta promedio a cada solicitud fue de 6 días.
- Número de solicitudes en el que se negó el acceso a la información: CERO (0)

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – TRONCALES	35	2%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – ZONAL	262	16%
FORMA DE CONDUCCIÓN – ZONAL	67	4%
FRECUENCIA DE SERVICIO – ALIMENTADORES	35	2%
FRECUENCIA DE SERVICIO – TRONCALES	175	11%
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	385	23%
NO PARADA PROGRAMADA – ZONAL	173	11%
ORGANIZACION USUARIOS	57	3%
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	63	4%



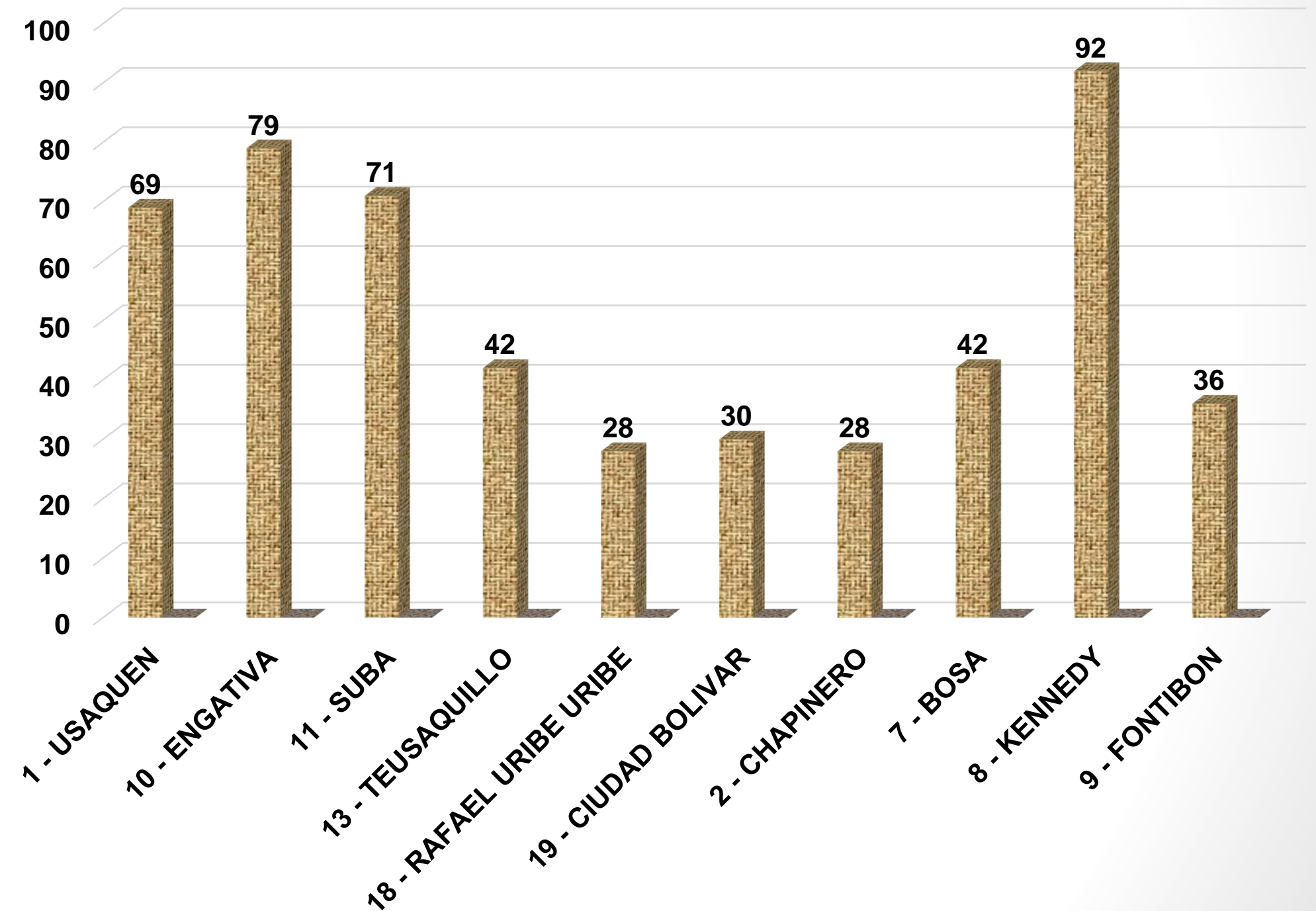
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TELEFONO	37.281	97%
WEB	1.040	3%
ESCRITO	50	0,13%
E-MAIL	21	0,05%

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





DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
1 - USAQUEN	69	3%
10 - ENGATIVA	79	4%
11 - SUBA	71	3%
13 - TEUSAQUILLO	42	2%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	28	1%
19 - CIUDAD BOLIVAR	30	1%
2 - CHAPINERO	28	1%
7 - BOSA	42	2%
8 - KENNEDY	92	4%
9 - FONTIBON	36	2%





**TRANSMILENIO S.A.  
2017**