

ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES

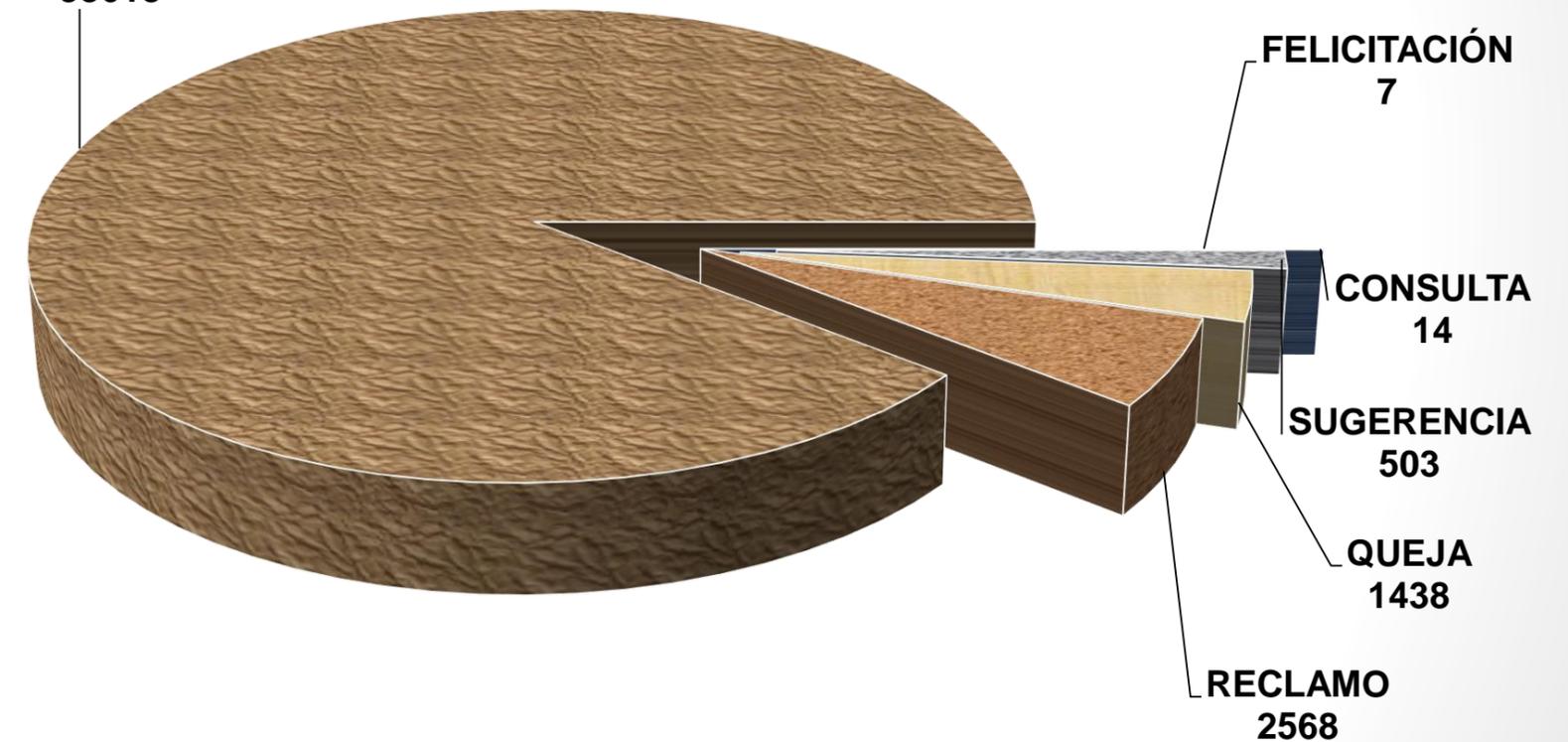
Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario

ABRIL 2017

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

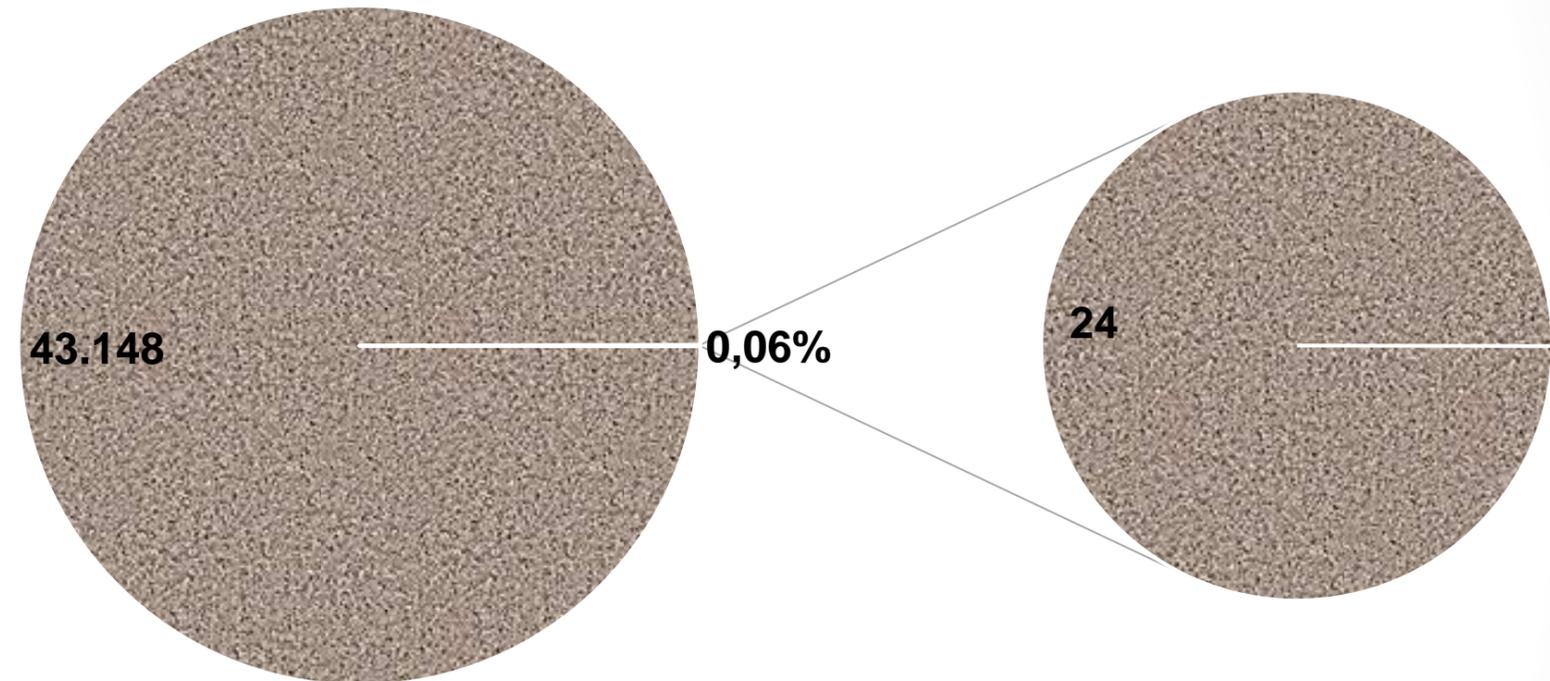
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
FELICITACIÓN	7	0,02%
CONSULTA	14	0,03%
SUGERENCIA	503	1,17%
QUEJA	1.438	3%
RECLAMO	2.568	6%
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	38.618	90%

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
38618



TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: 43.148

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
SOLICITUDES	43.148
TRASLADOS	24



- El tiempo de respuesta promedio a cada solicitud fue de 9 días.
- Número de solicitudes en el que se negó el acceso a la información: CERO (0)

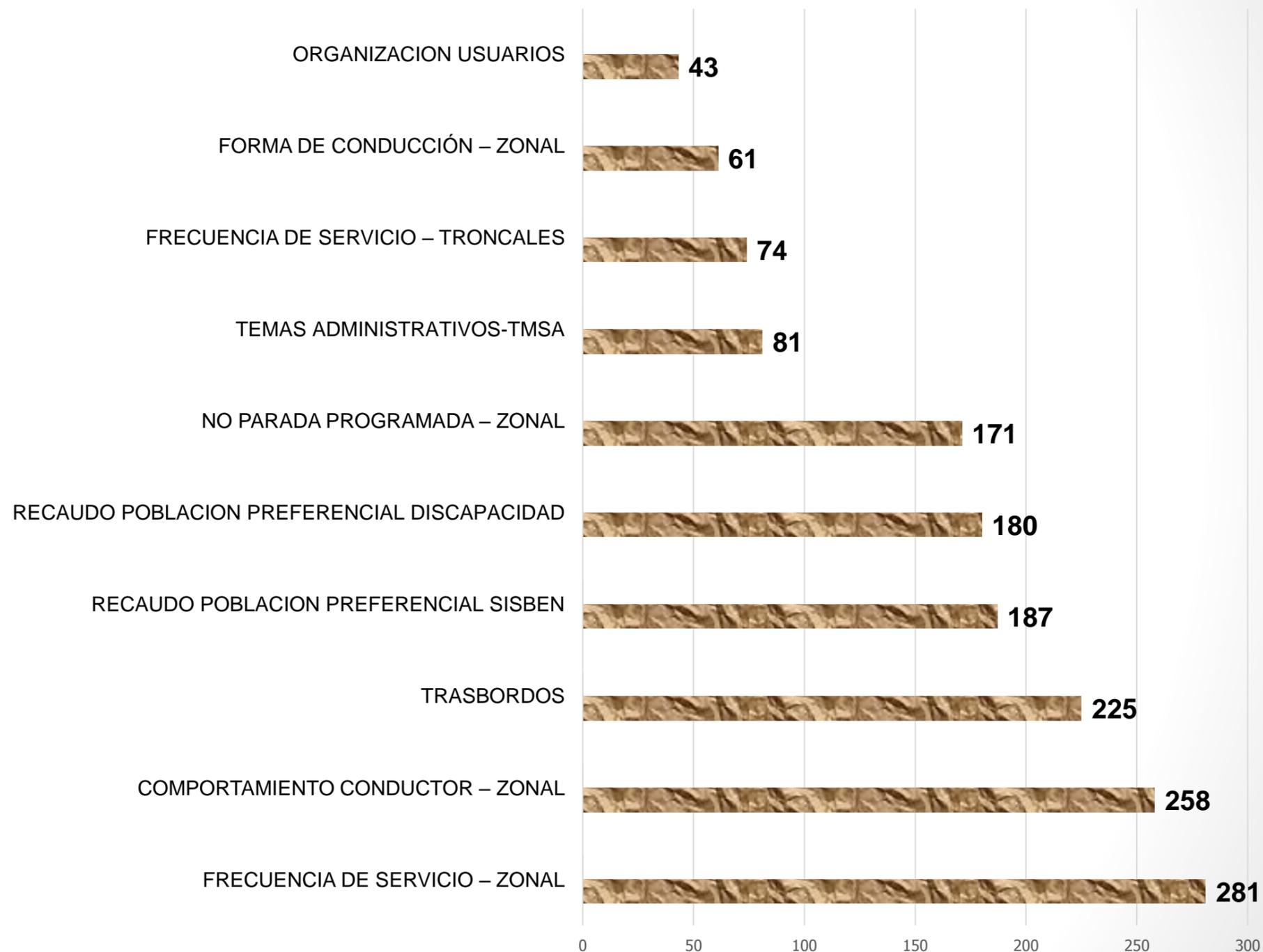


TEMAS CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS DURANTE EL MES DE ABRIL DE 2017

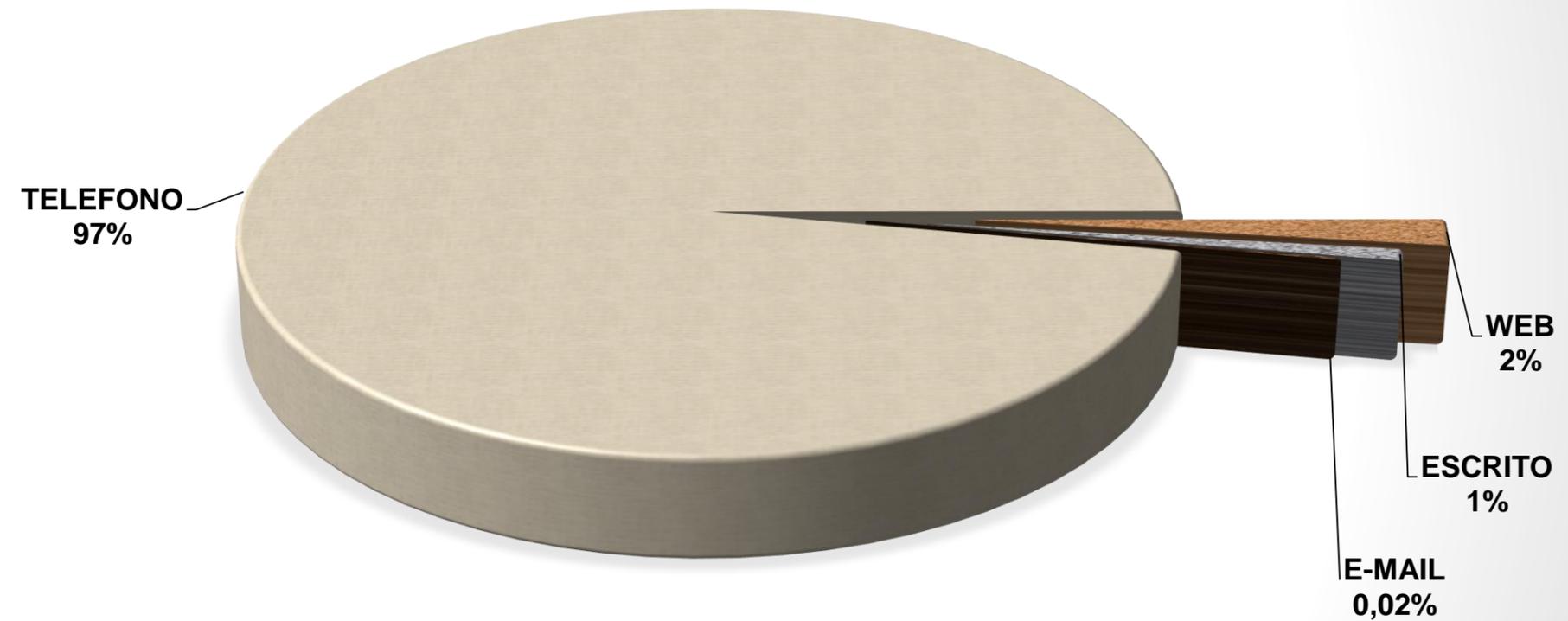


**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	281	0,18
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – ZONAL	258	0,17
TRASBORDOS	225	0,14
RECAUDO POBLACION PREFERENCIAL SISBEN	187	0,12
RECAUDO POBLACION PREFERENCIAL DISCAPACIDAD	180	0,12
NO PARADA PROGRAMADA – ZONAL	171	0,11
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	81	0,05
FRECUENCIA DE SERVICIO – TRONCALES	74	0,05
FORMA DE CONDUCCIÓN – ZONAL	61	0,04
ORGANIZACION USUARIOS	43	0,03

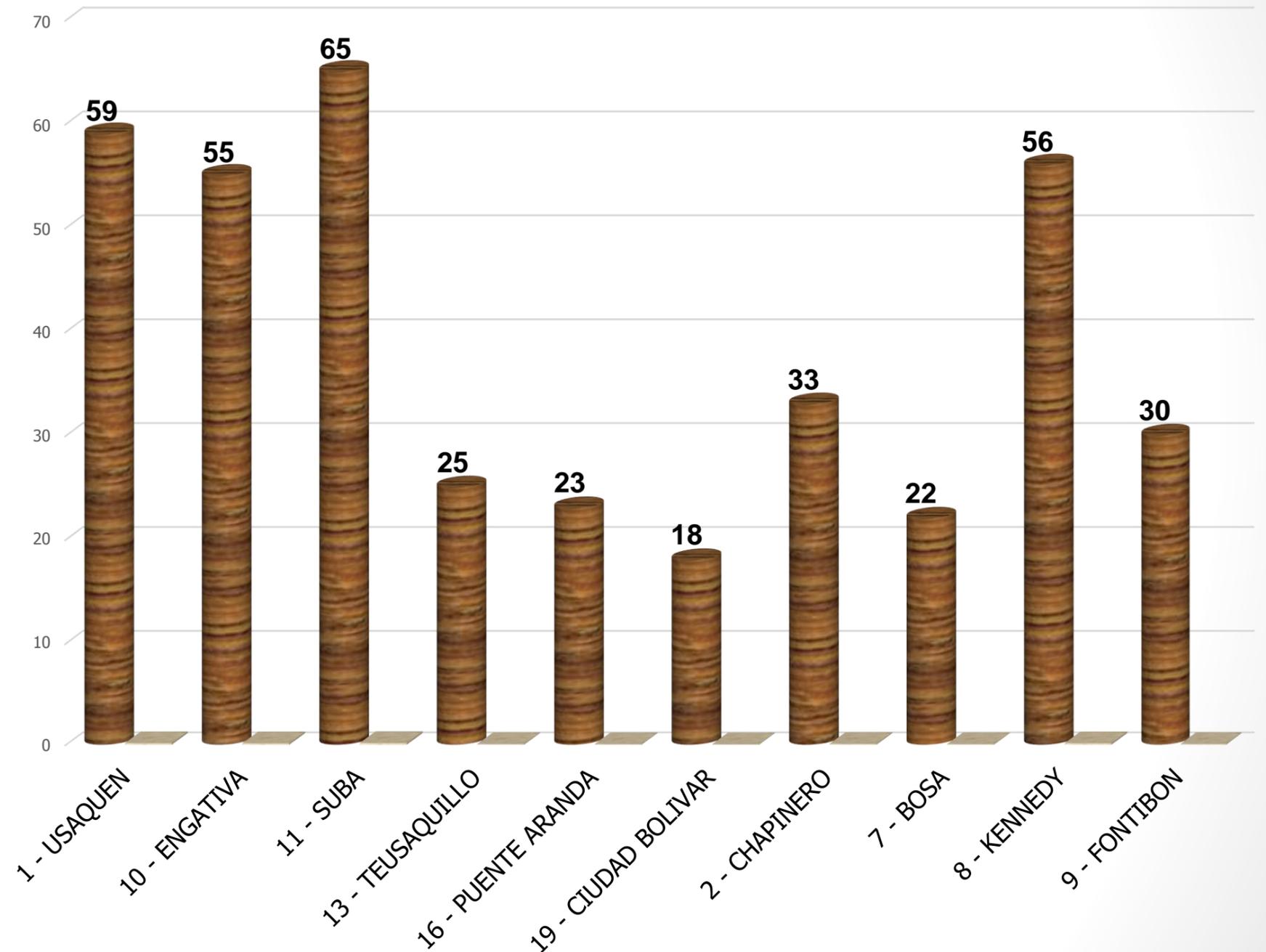


DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TELEFONO	41.933	97%
WEB	795	2%
ESCRITO	343	1%
E-MAIL	77	0,2%



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

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
1 - USAQUEN	59	15%
10 - ENGATIVA	55	14%
11 - SUBA	65	17%
13 - TEUSAQUILLO	25	6%
16 - PUENTE ARANDA	23	6%
19 - CIUDAD BOLIVAR	18	5%
2 - CHAPINERO	33	9%
7 - BOSA	22	6%
8 - KENNEDY	56	15%
9 - FONTIBON	30	8%





**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

**TRANSMILENIO S.A.
2017**