

## ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES

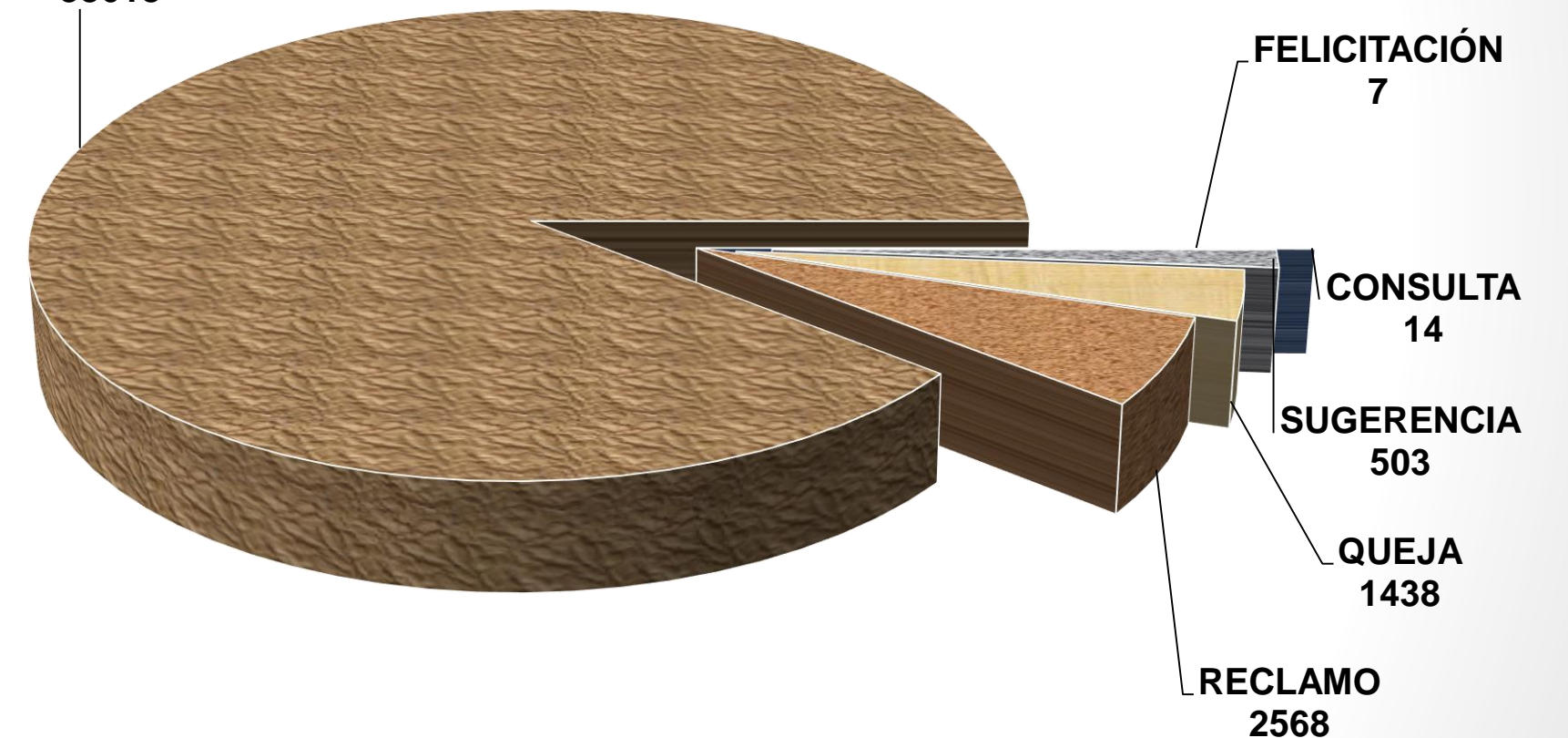
Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario

ABRIL 2017

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

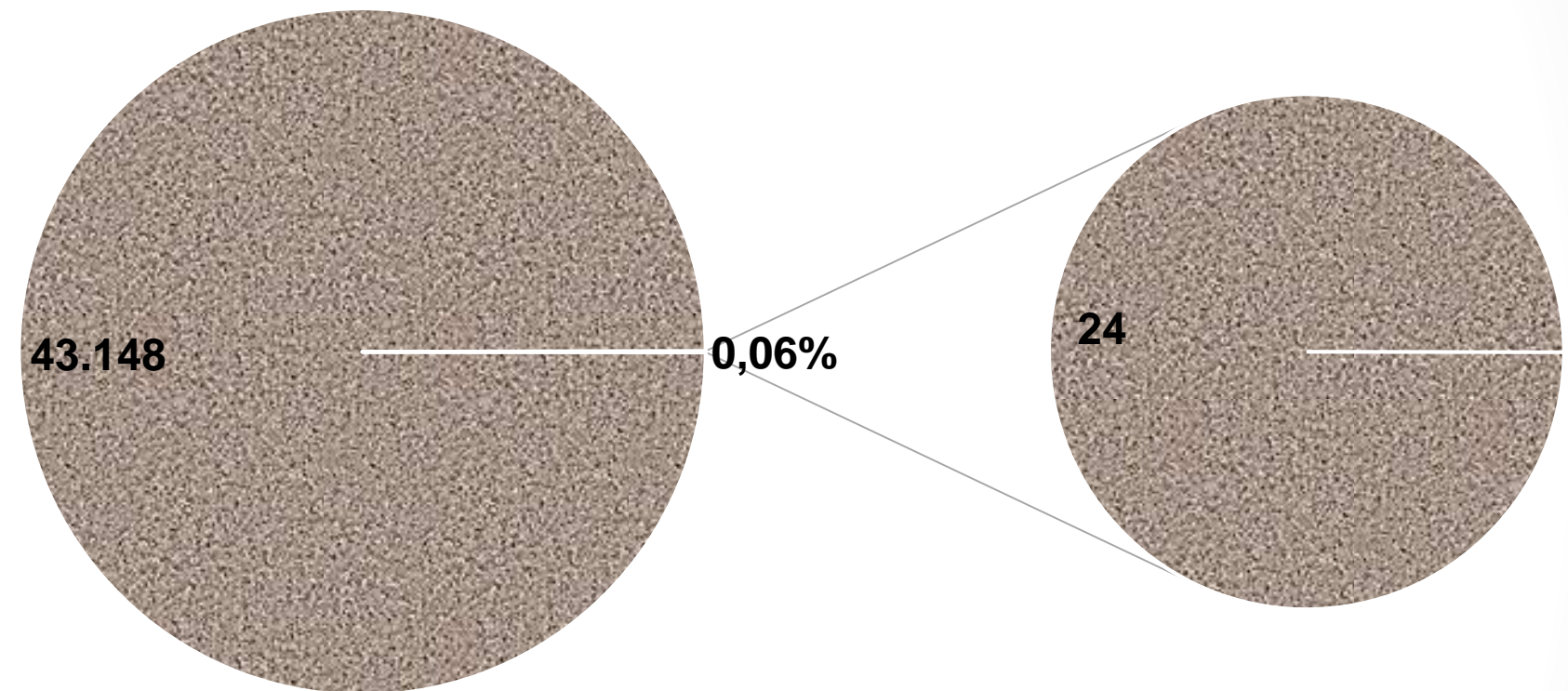
| DESCRIPCIÓN                            | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
|--|----------|--------------------------|
| FELICITACIÓN                           | 7        | 0,02%                    |
| CONSULTA                               | 14       | 0,03%                    |
| SUGERENCIA                             | 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



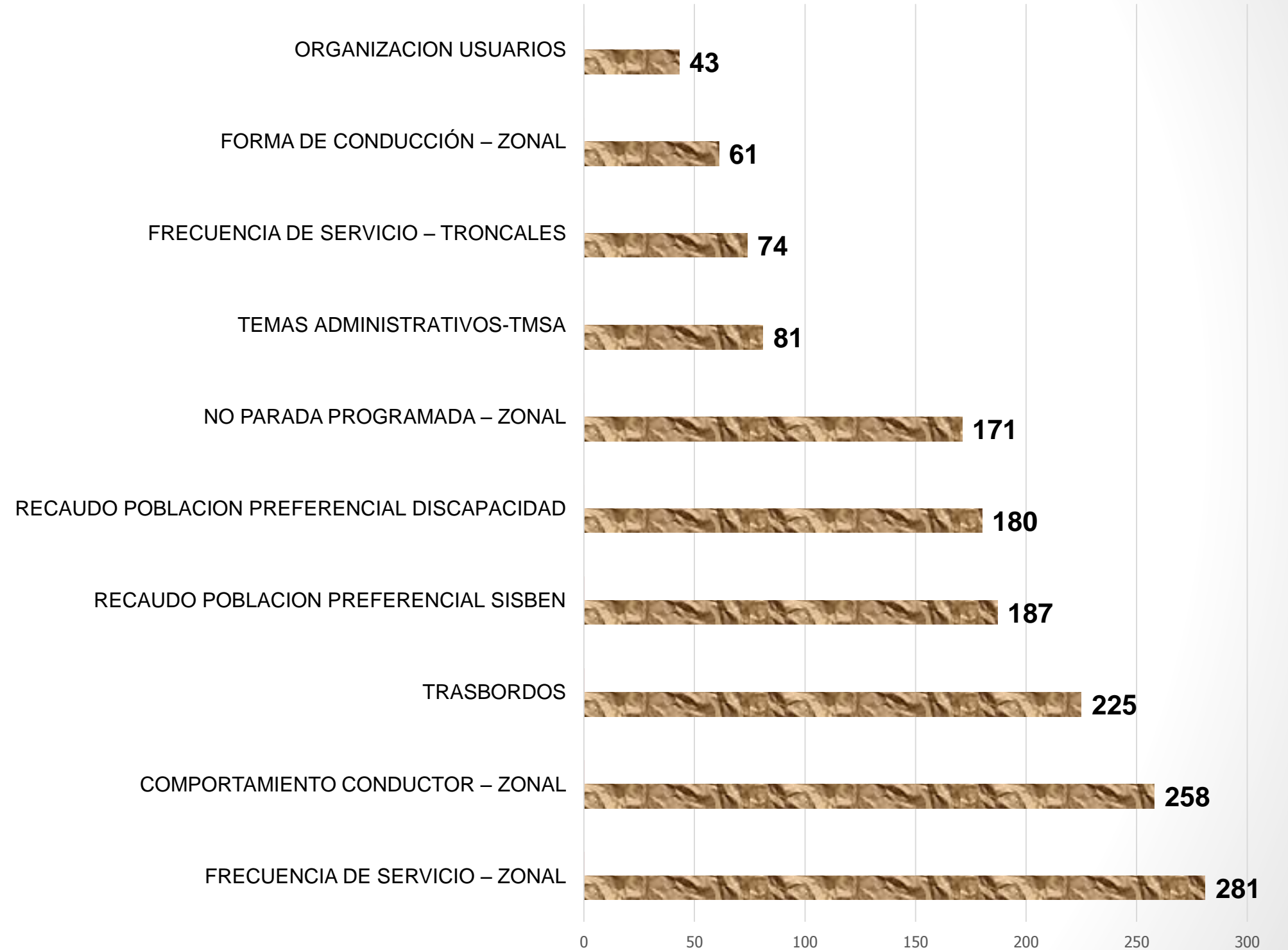
TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: 43.148

| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD |
|-------------|----------|
| SOLICITUDES | 43.148   |
| TRASLADOS   | 24       |



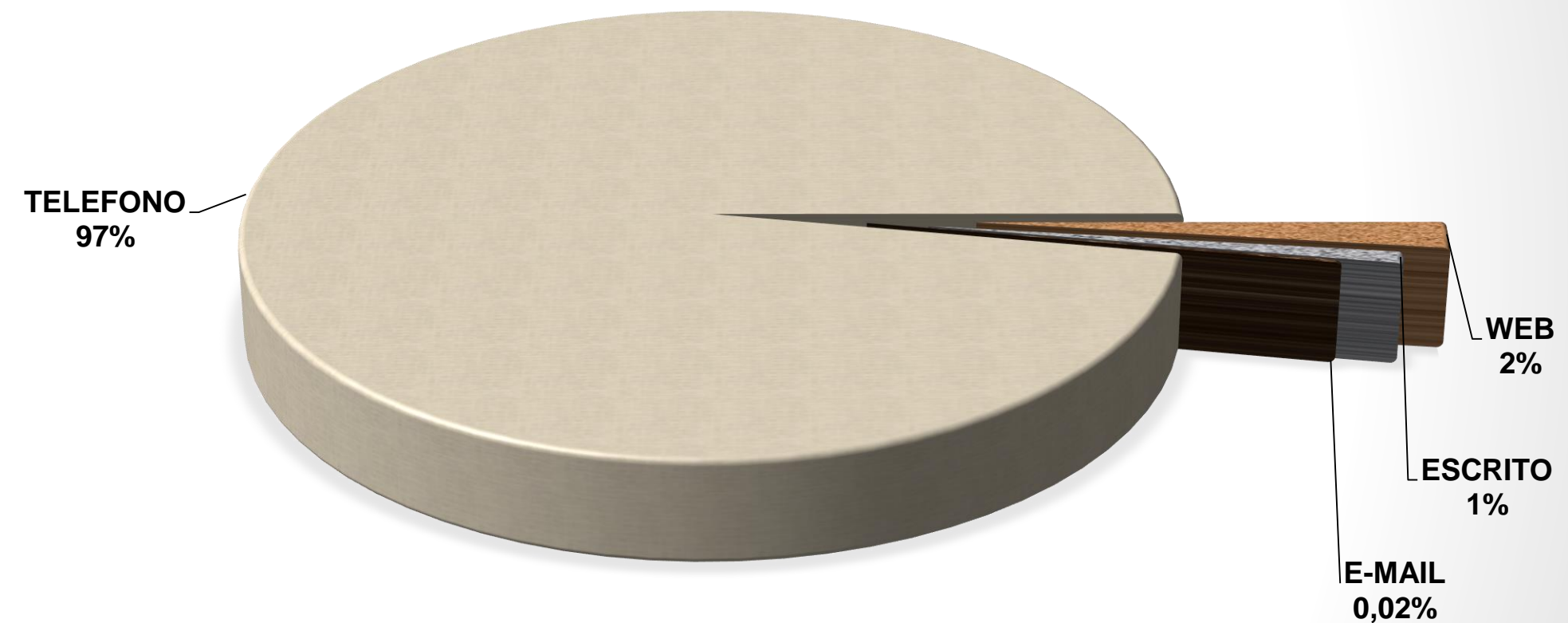
- El tiempo de respuesta promedio a cada solicitud fue de 9 días.
- Número de solicitudes en el que se negó el acceso a la información: CERO (0)

| 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                     |



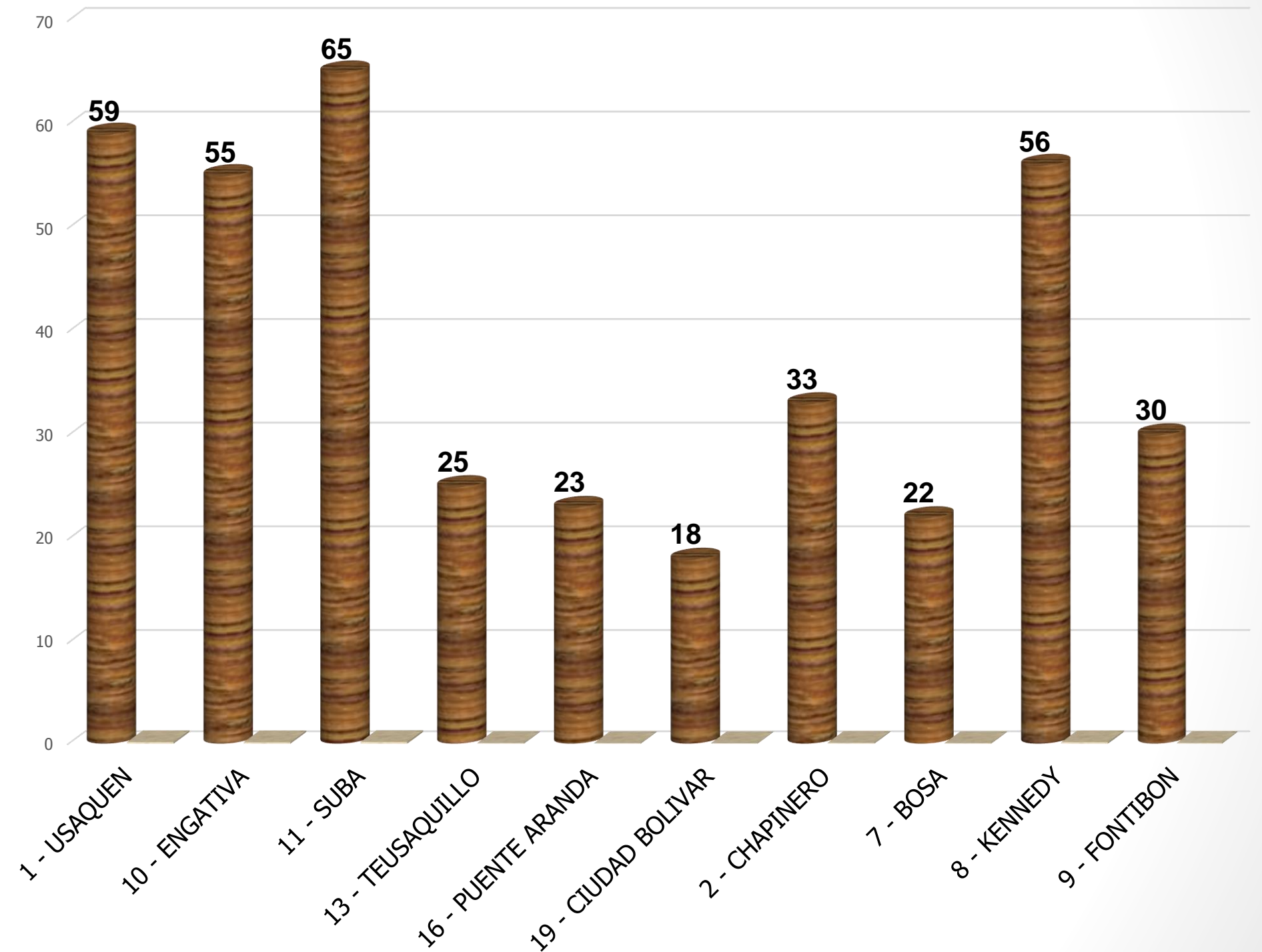


| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
|-------------|----------|--------------------------|
| TELEFONO    | 41.933   | 97%                      |
| WEB         | 795      | 2%                       |
| ESCRITO     | 343      | 1%                       |
| E-MAIL      | 77       | 0,2%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



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%                       |





**TRANSMILENIO S.A.  
2017**