

## ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES

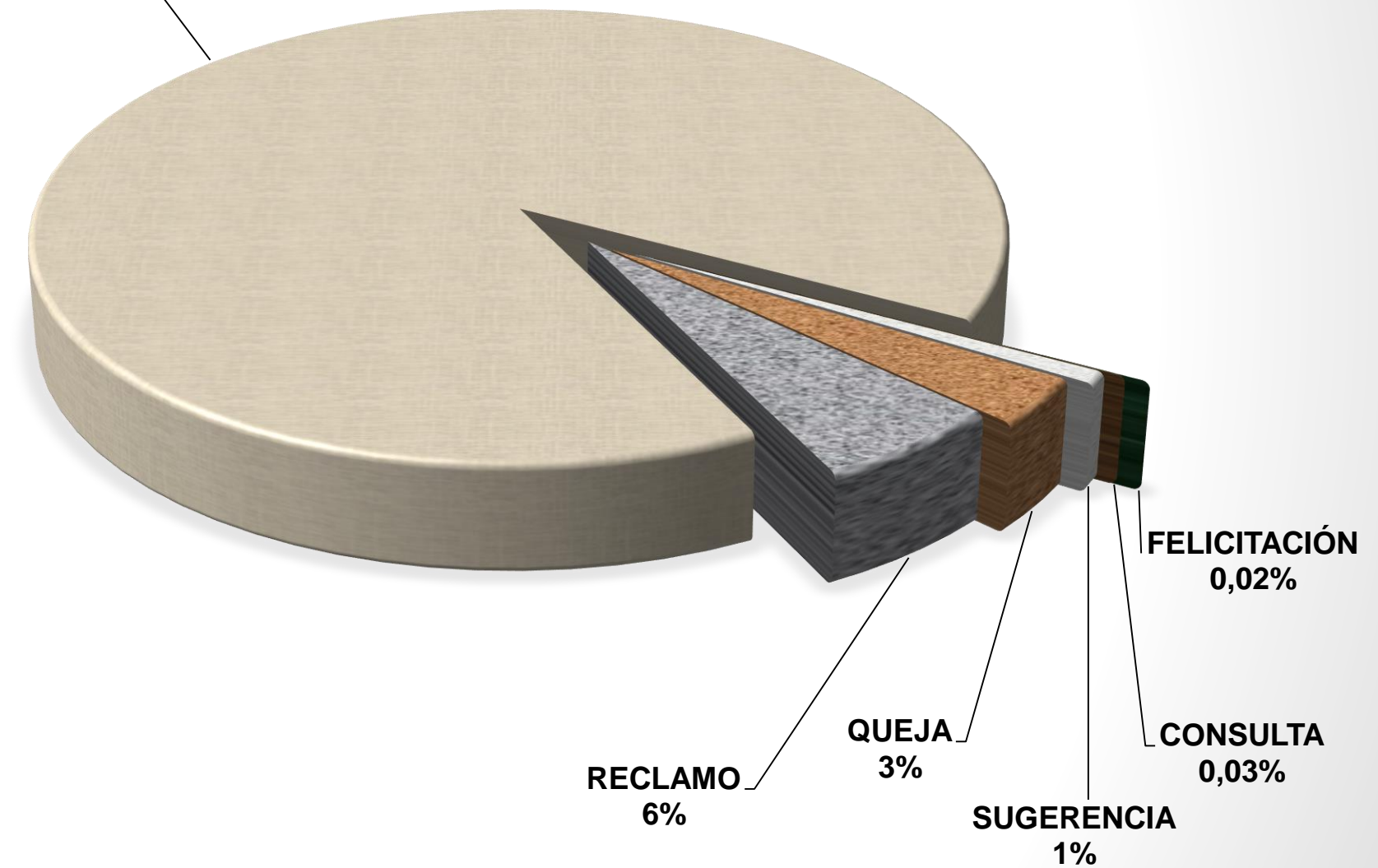
Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario

MAYO 2017

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

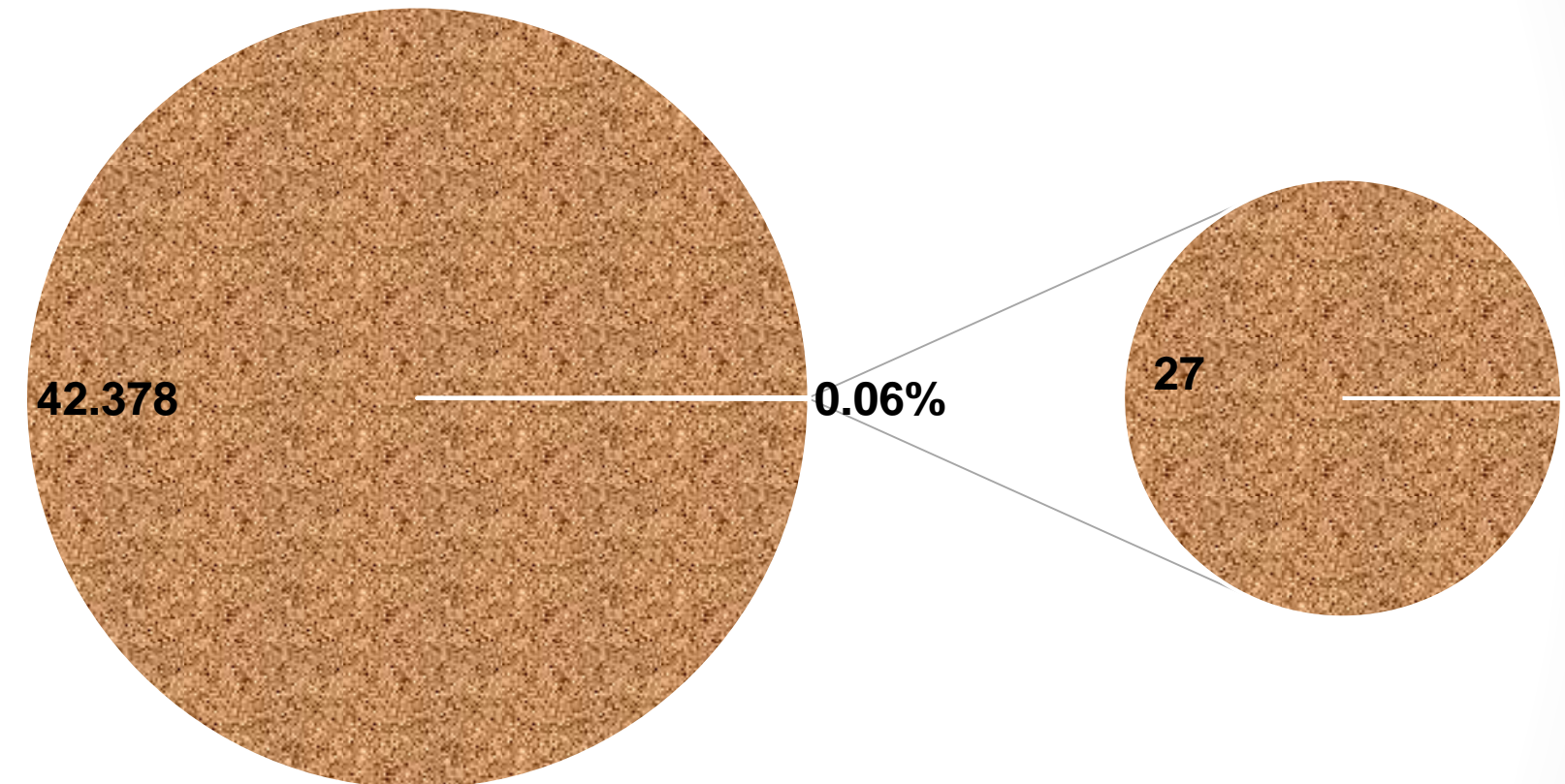
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
FELICITACIÓN	10	0,02%
CONSULTA	12	0,03%
SUGERENCIA	352	1%
QUEJA	1.379	3%
RECLAMO	2.422	6%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	38.203	90%

SOLICITUD DE  
ACCESO A LA  
INFORMACIÓN  
90%



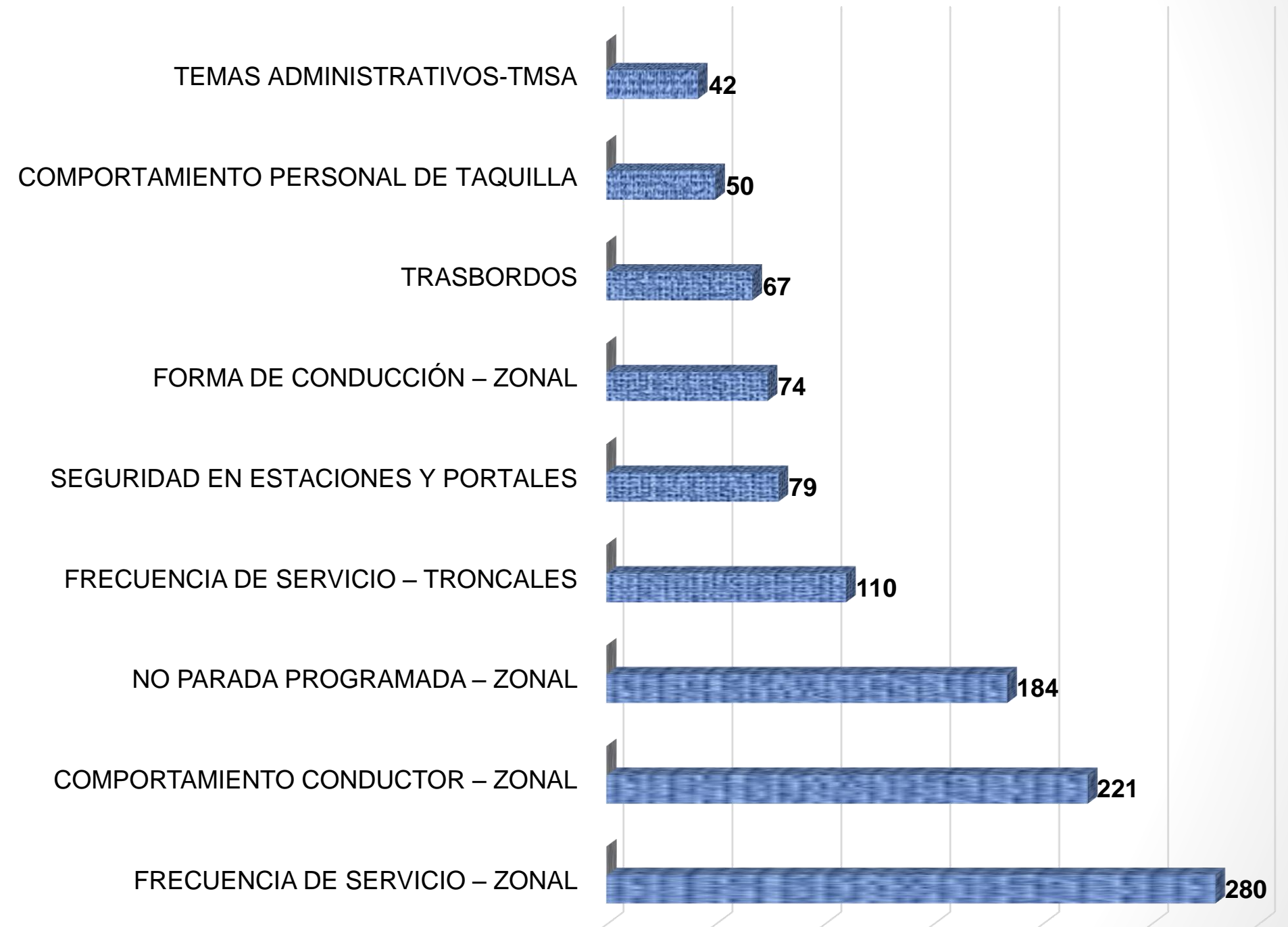
TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: 42.378

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
SOLICITUDES	42.378
TRASLADOS	27



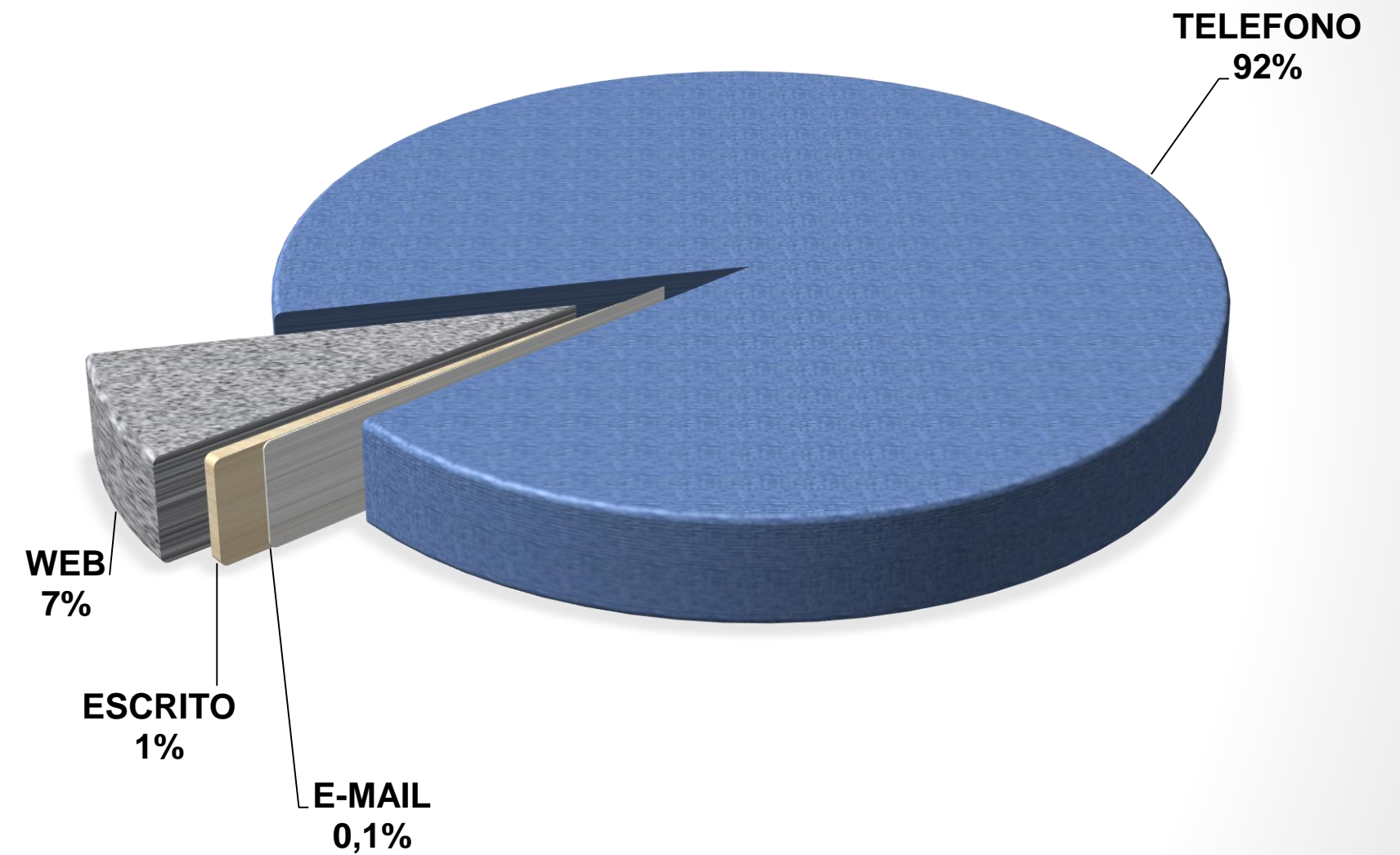
- El tiempo de respuesta promedio a cada solicitud fue de 9 días.
- Número de solicitudes en el que se negó el acceso a la información: CERO (0)

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	280	24%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – ZONAL	221	19%
NO PARADA PROGRAMADA – ZONAL	184	16%
FRECUENCIA DE SERVICIO – TRONCALES	110	9%
SEGURIDAD EN ESTACIONES Y PORTALES	79	7%
FORMA DE CONDUCCIÓN – ZONAL	74	6%
TRASBORDOS	67	6%
COMPORTAMIENTO PERSONAL DE TAQUILLA	50	4%
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	42	4%



# CANALES DE COMUNICACIÓN MAS UTILIZADOS DURANTE EL MES DE MAYO DE 2017

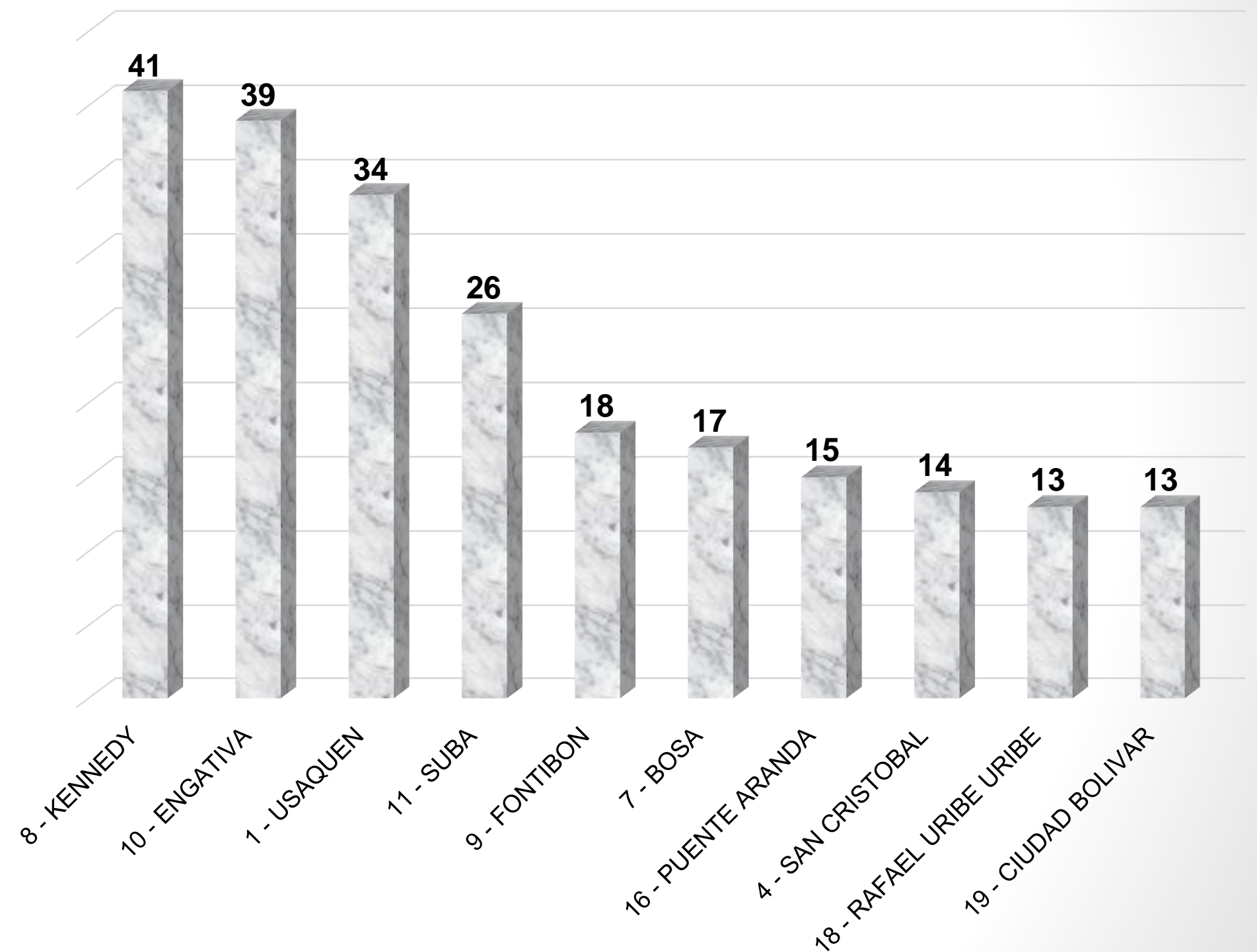
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
E-MAIL	31	0,1%
ESCRITO	225	1%
WEB	3.046	7%
TELEFONO	39.076	92%



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



DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
8 - KENNEDY	41	15%
10 - ENGATIVA	39	14%
1 - USAQUEN	34	12%
11 - SUBA	26	9%
9 - FONTIBON	18	7%
7 - BOSA	17	6%
16 - PUENTE ARANDA	15	5%
4 - SAN CRISTOBAL	14	5%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	13	5%
19 - CIUDAD BOLIVAR	13	5%





**TRANSMILENIO S.A.  
2017**