

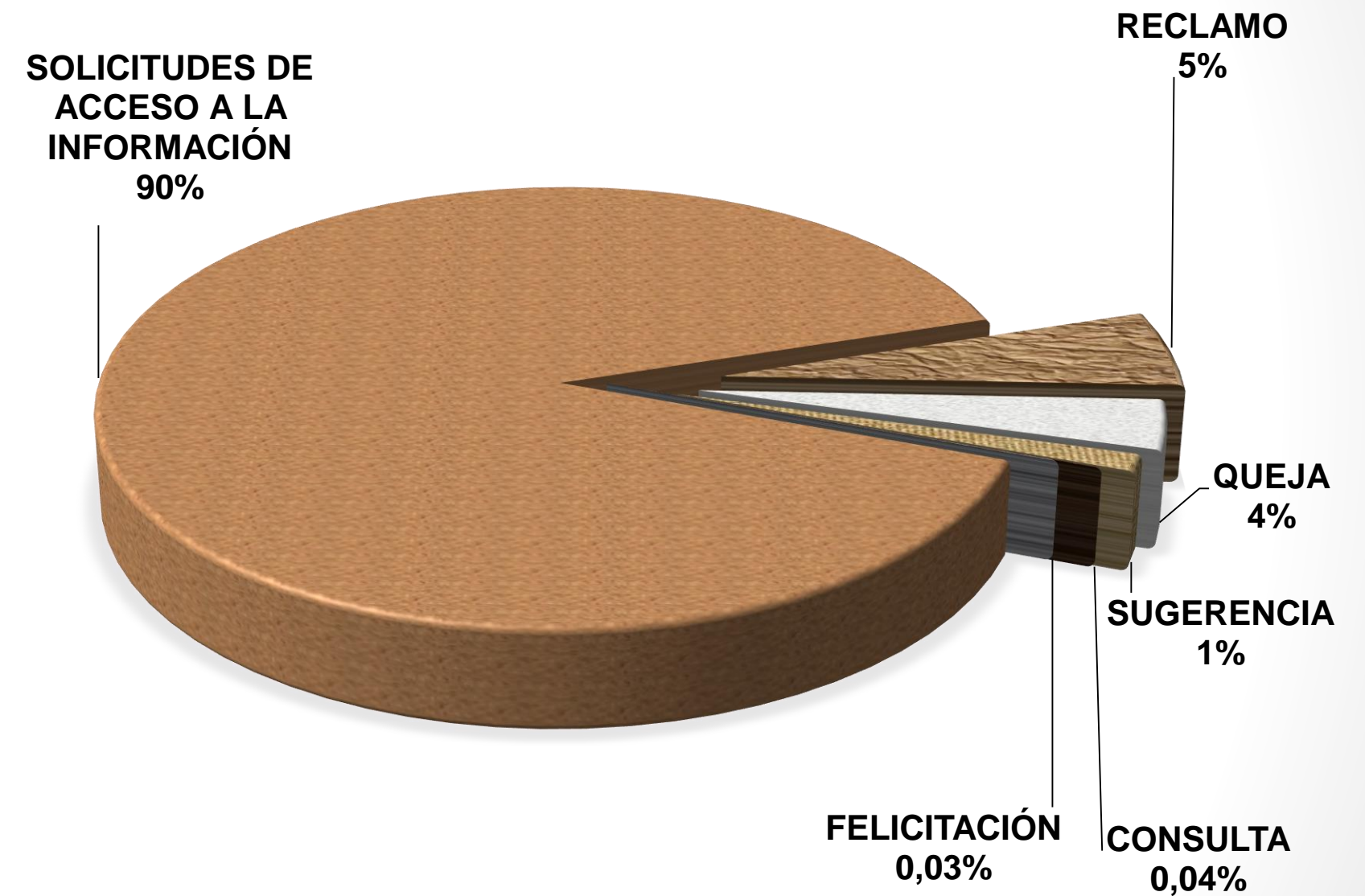
## ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES

Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario

JUNIO 2017

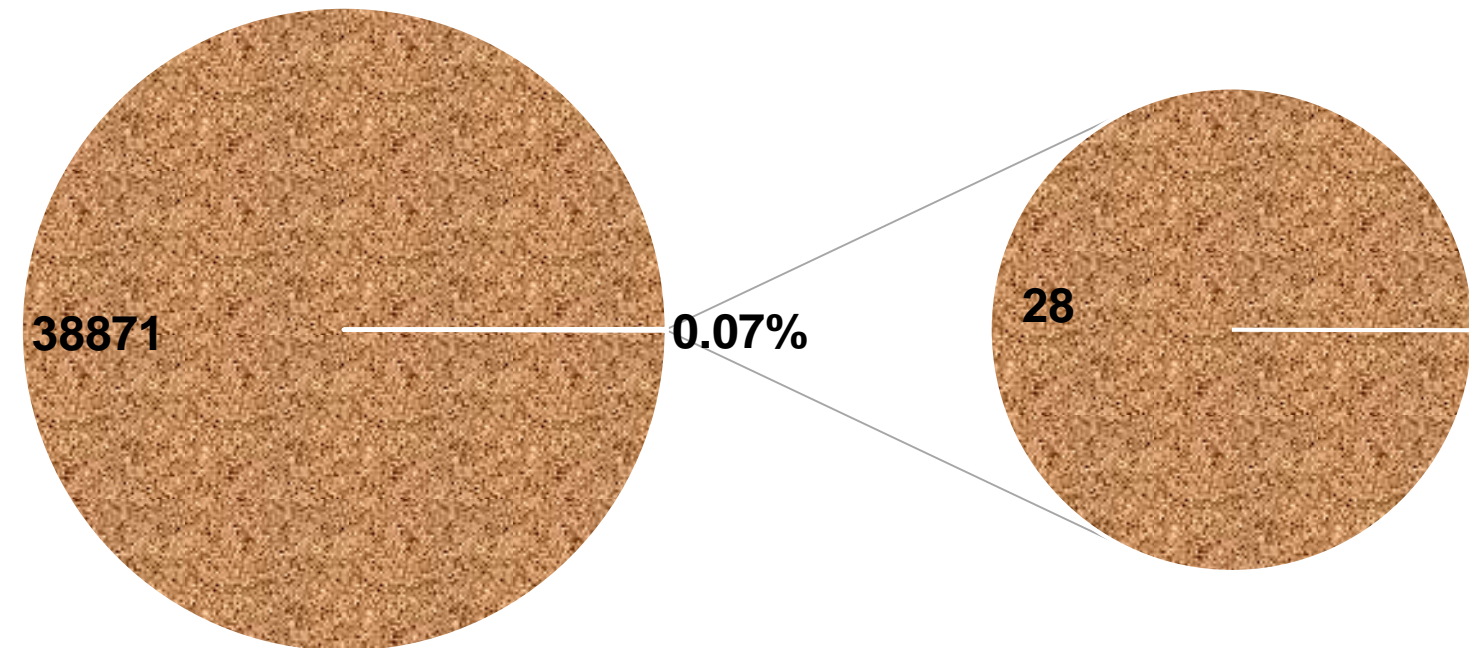
Fuente: Informe Plataforma del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS  
APLICATIVO SIRCI

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	34.820	90%
RECLAMO	2.144	6%
QUEJA	1.408	4%
SUGERENCIA	473	1%
CONSULTA	15	0,04%
FELICITACIÓN	11	0,03%



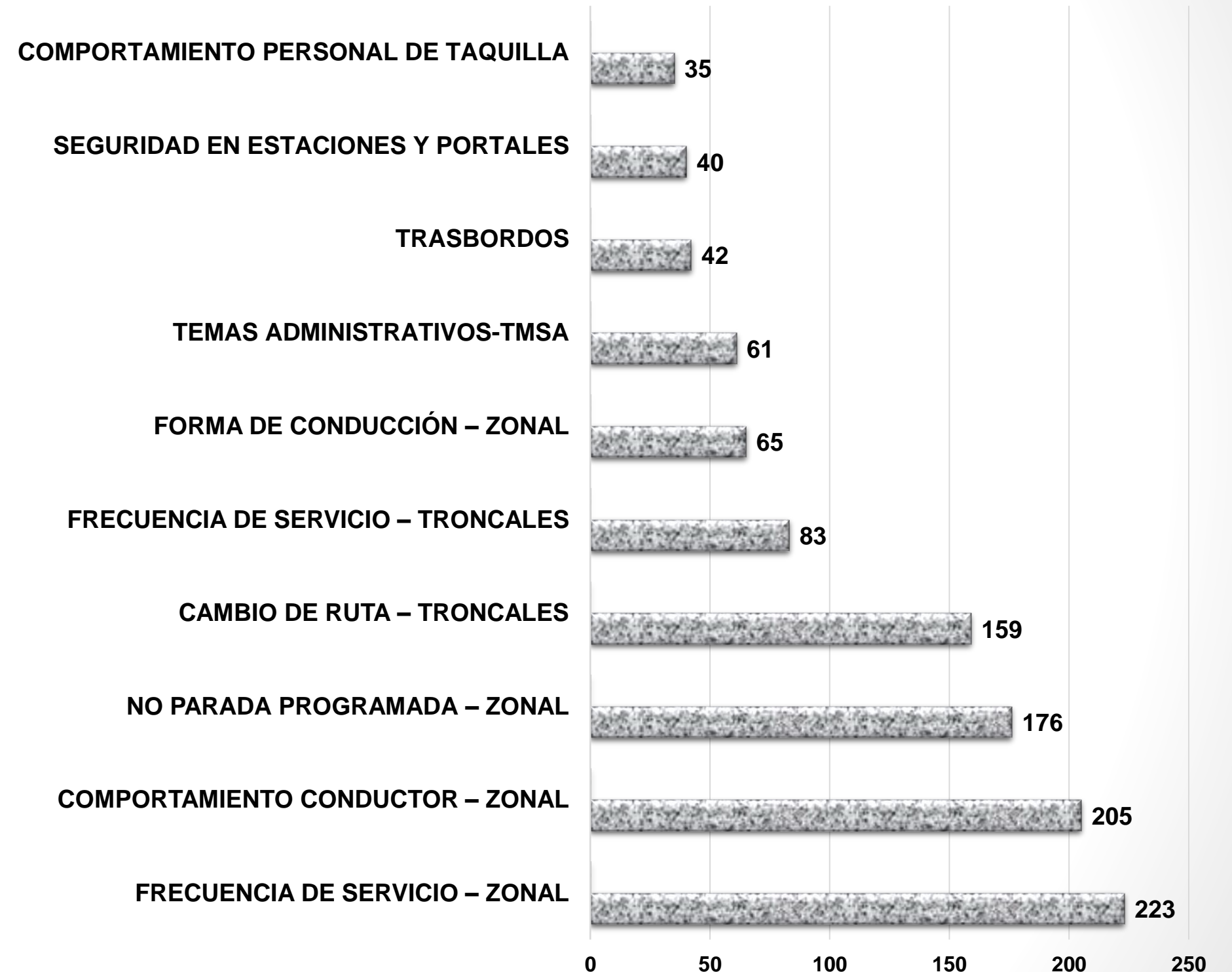
TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: 38.871

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
SOLICITUDES	38.871
TRASLADOS	28



- 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)

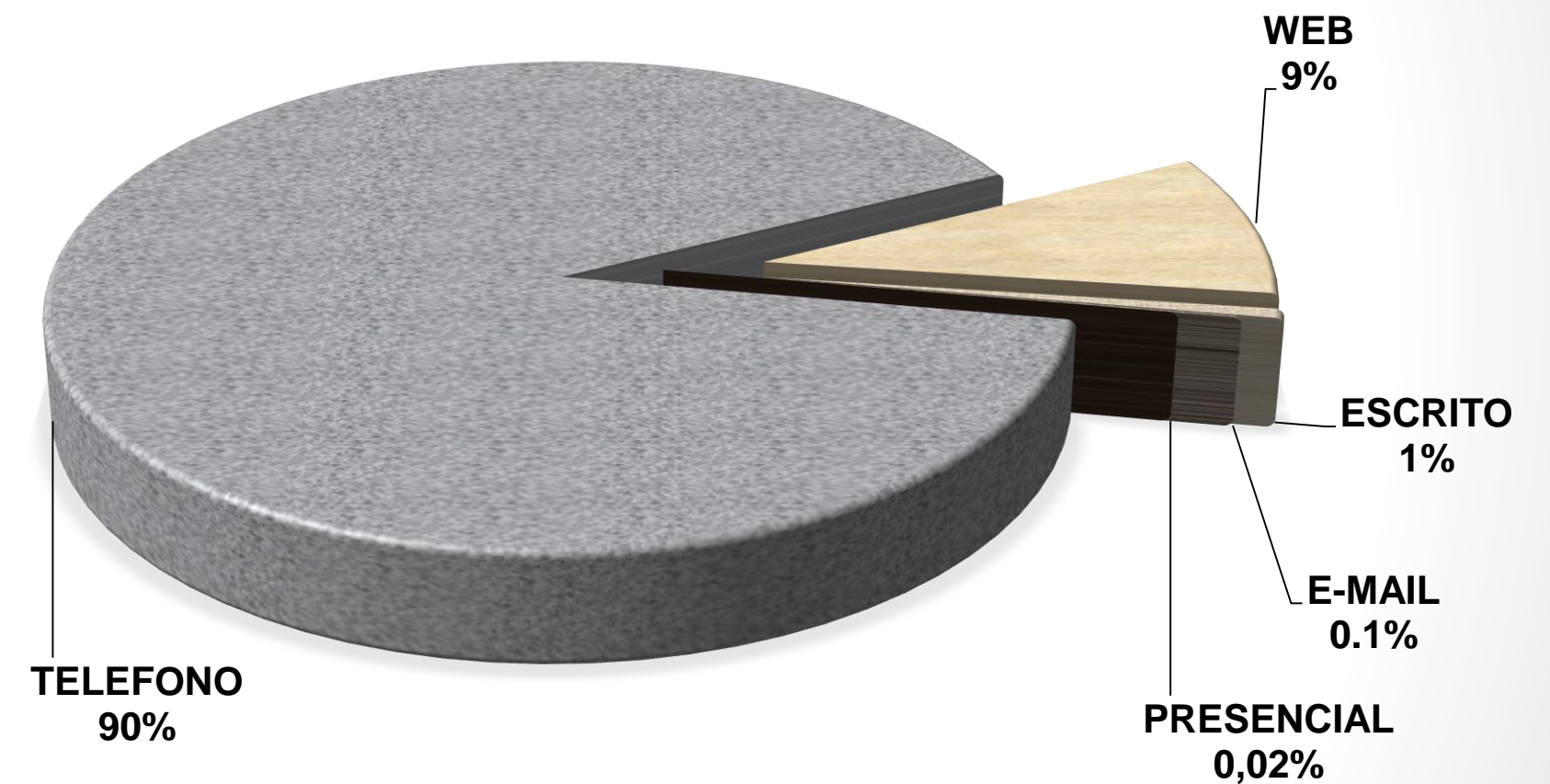
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	223	20%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – ZONAL	205	19%
NO PARADA PROGRAMADA – ZONAL	176	16%
CAMBIO DE RUTA – TRONCALES	159	15%
FRECUENCIA DE SERVICIO – TRONCALES	83	8%
FORMA DE CONDUCCIÓN – ZONAL	65	6%
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	61	6%
TRASBORDOS	42	4%
SEGURIDAD EN ESTACIONES Y PORTALES	40	4%
COMPORTAMIENTO PERSONAL DE TAQUILLA	35	3%



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

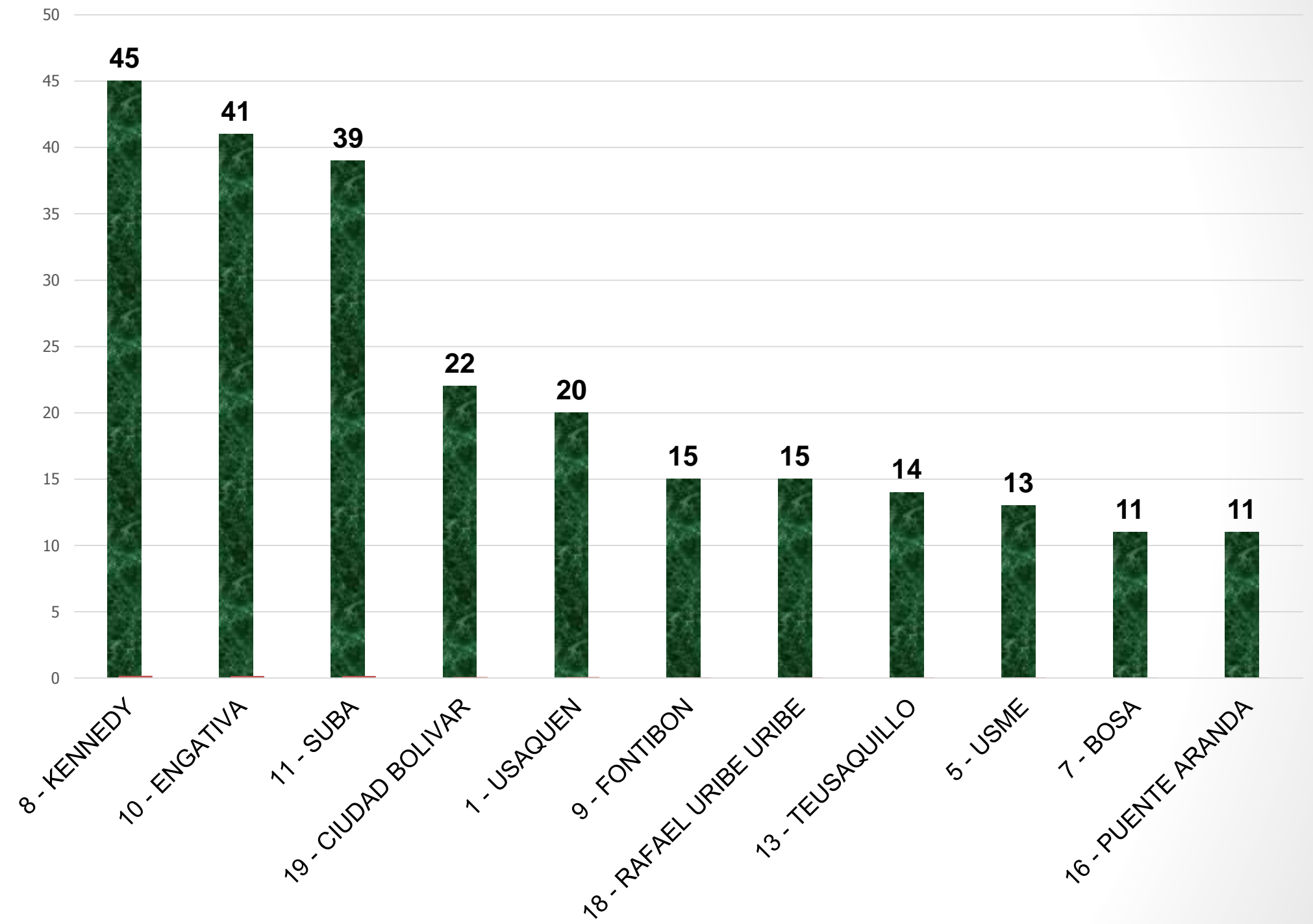
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TELEFONO	34.920	90%
WEB	3.675	9%
ESCRITO	234	1%
E-MAIL	35	0,1%
PRESENCIAL	7	0,02%

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





DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
8 - KENNEDY	45	18%
10 - ENGATIVA	41	17%
11 - SUBA	39	16%
19 - CIUDAD BOLIVAR	22	9%
1 - USAQUEN	20	8%
9 - FONTIBON	15	6%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	15	6%
13 - TEUSAQUILLO	14	6%
5 - USME	13	5%
7 - BOSA	11	4%
16 - PUENTE ARANDA	11	4%





**TRANSMILENIO S.A.  
2017**