

ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES

Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario

SEPTIEMBRE 2017

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

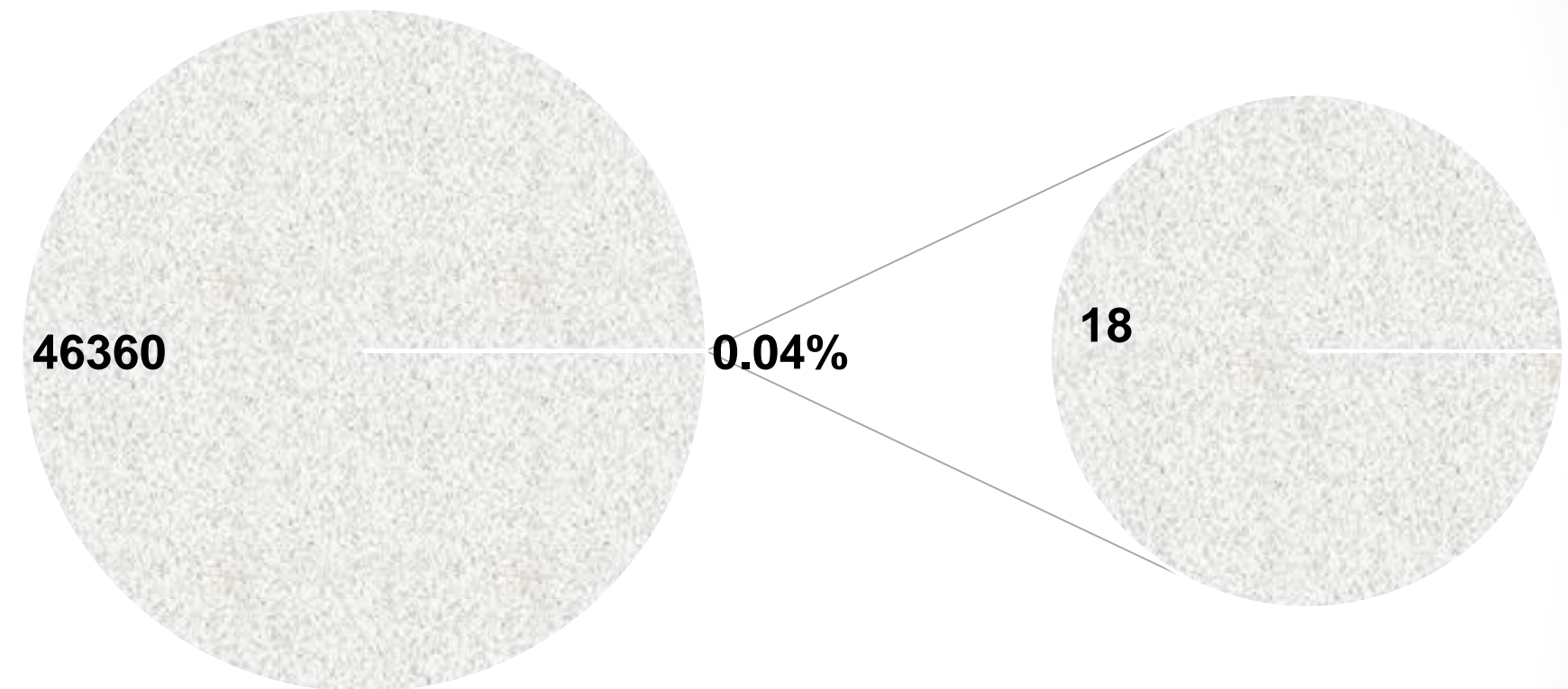
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	40.169	87%
RECLAMO	3.432	7%
QUEJA	2.379	5%
SUGERENCIA	342	1%
CONSULTA	21	0,05%
FELICITACIÓN	17	0,04%

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
87%



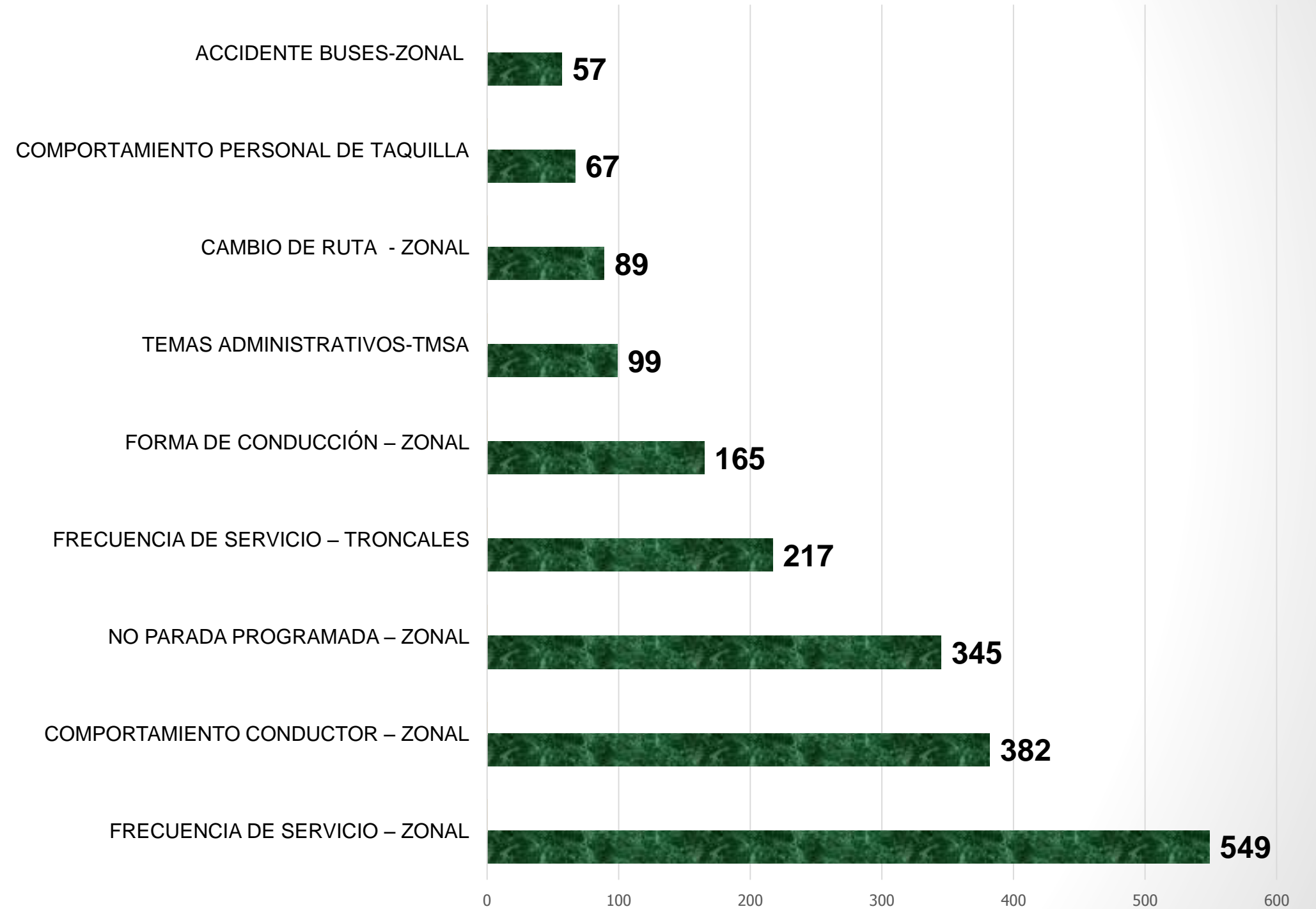
TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: 46.360

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
SOLICITUDES	46.360
TRASLADOS	18



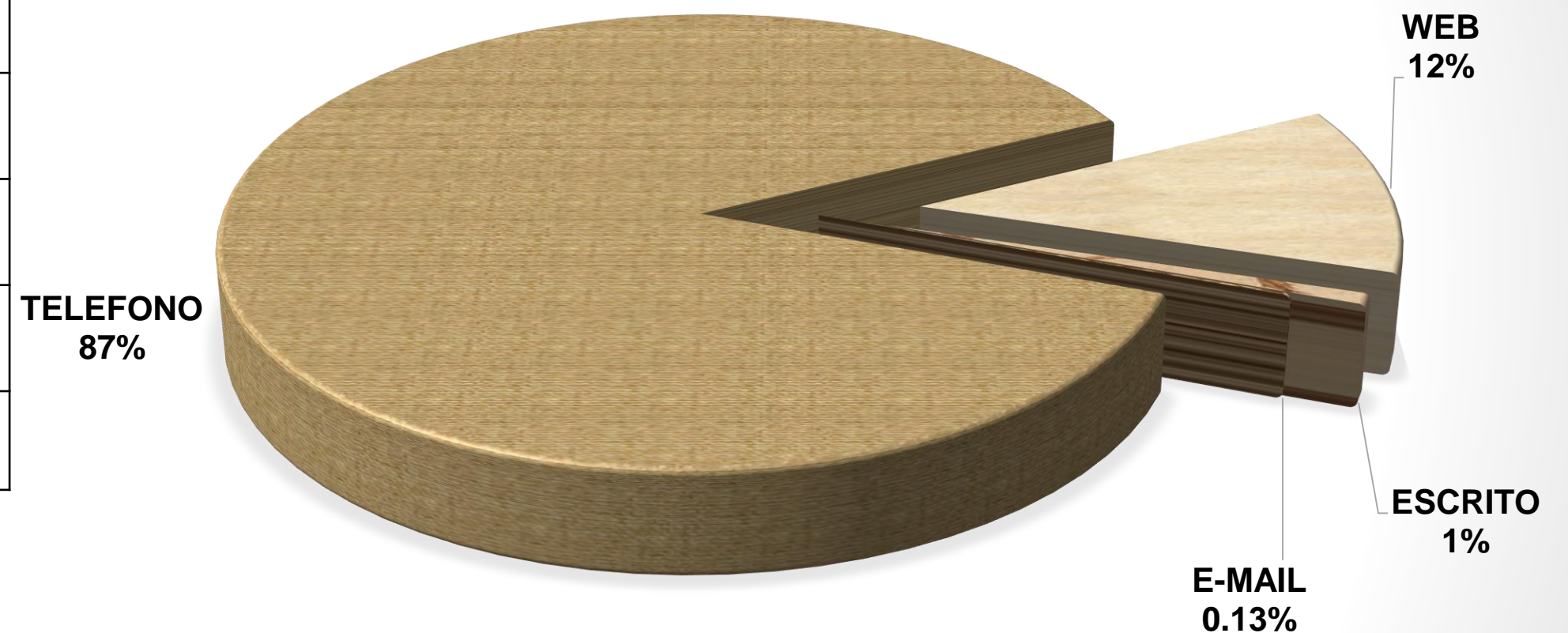
- El tiempo de respuesta promedio a cada solicitud fue de 4 días.
- Número de solicitudes en el que se negó el acceso a la información: CERO (0)

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	549	28%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – ZONAL	382	19%
NO PARADA PROGRAMADA – ZONAL	345	18%
FRECUENCIA DE SERVICIO – TRONCALES	217	11%
FORMA DE CONDUCCIÓN – ZONAL	165	8%
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	99	5%
CAMBIO DE RUTA - ZONAL	89	5%
COMPORTAMIENTO PERSONAL DE TAQUILLA	67	3%
ACCIDENTE BUSES-ZONAL	57	3%

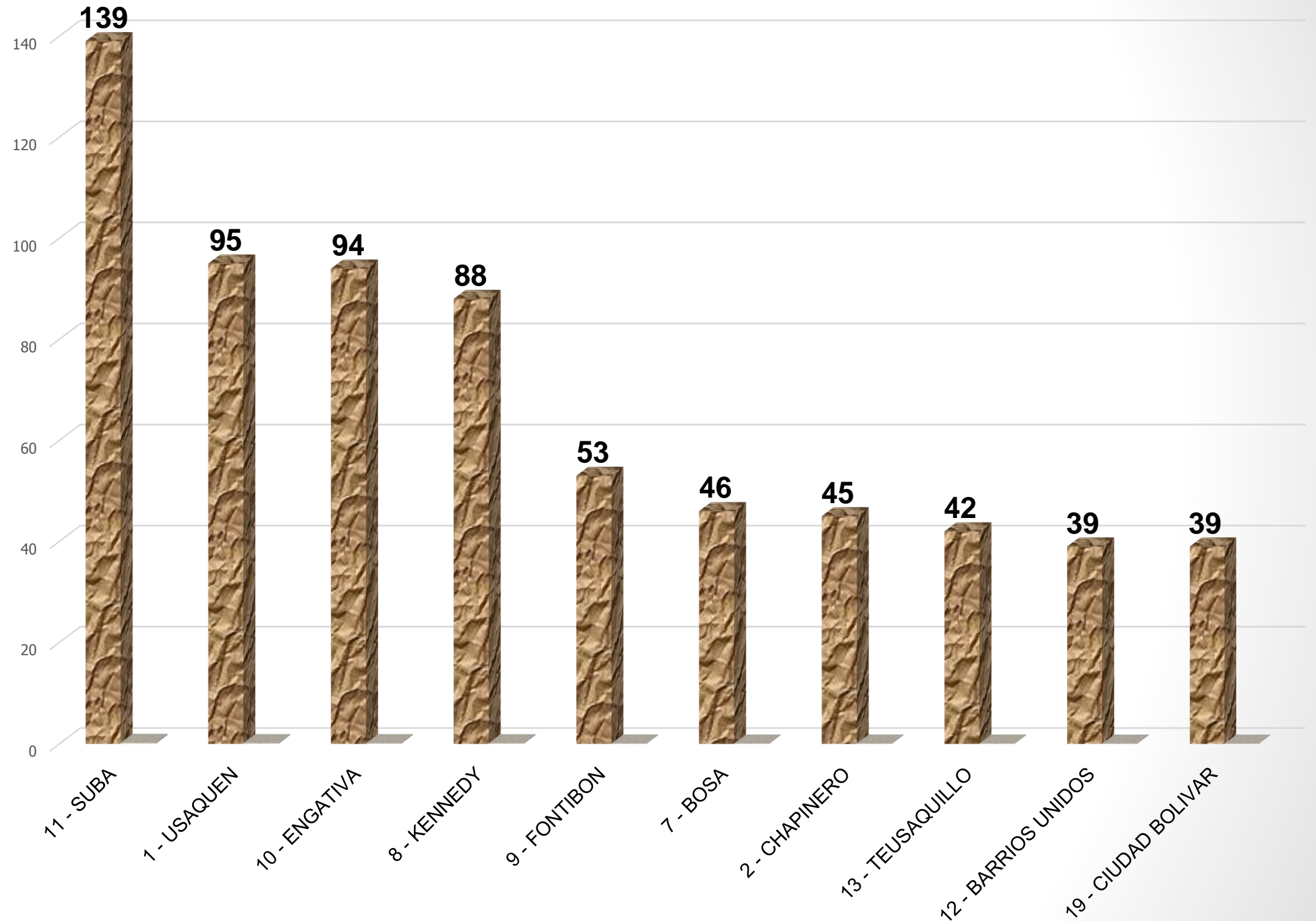


DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TELEFONO	40.414	87%
WEB	5.530	12%
ESCRITO	354	1%
E-MAIL	62	0,13%

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



DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
11 - SUBA	139	20%
1 - USAQUEN	95	14%
10 - ENGATIVA	94	14%
8 - KENNEDY	88	13%
9 - FONTIBON	53	8%
7 - BOSA	46	7%
2 - CHAPINERO	45	7%
13 - TEUSAQUILLO	42	6%
12 - BARRIOS UNIDOS	39	6%
19 - CIUDAD BOLIVAR	39	6%





**TRANSMILENIO S.A.
2017**