

ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES

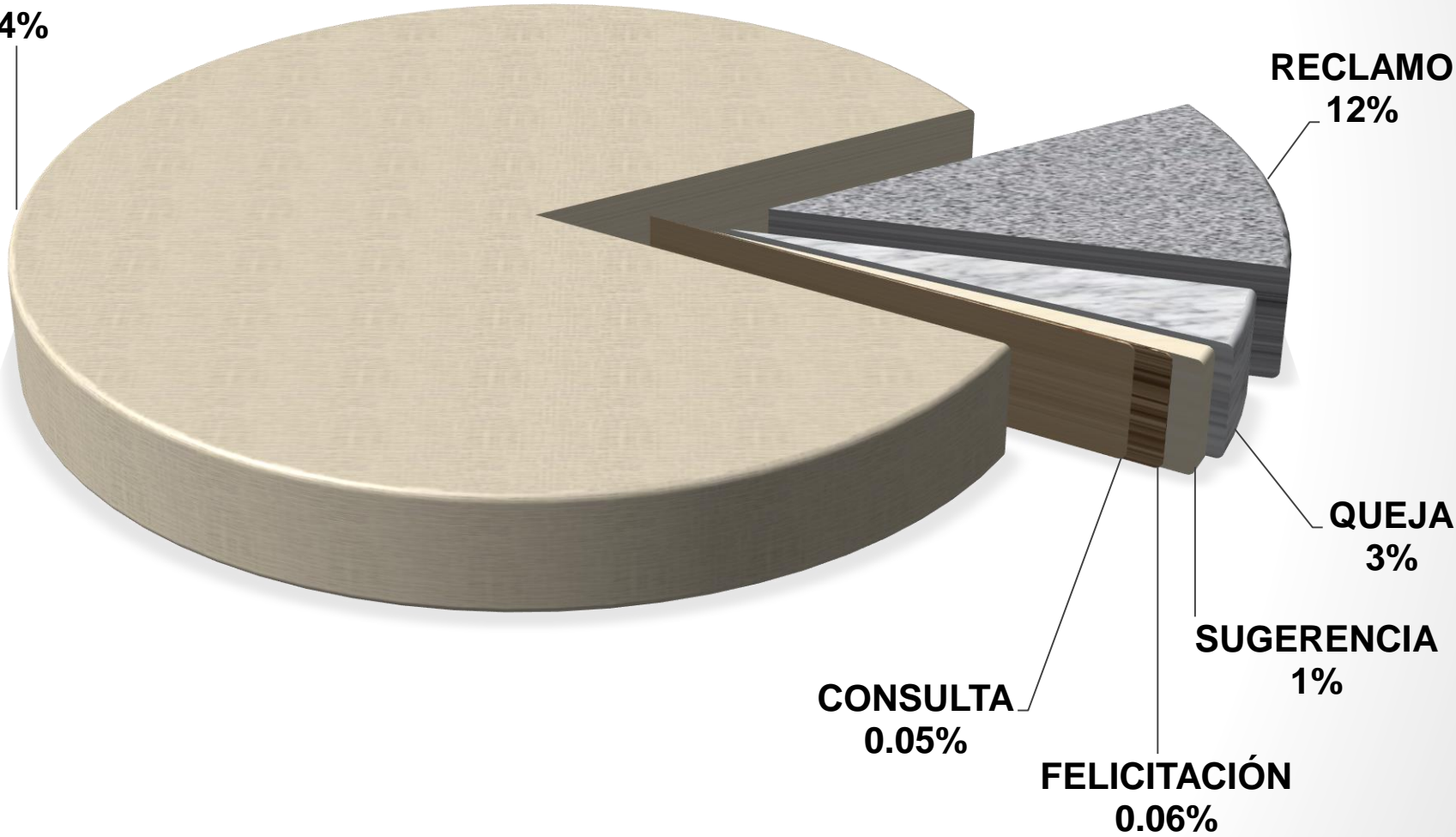
Subgerencia Atención al Usuario y Comunicaciones

MARZO 2018

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

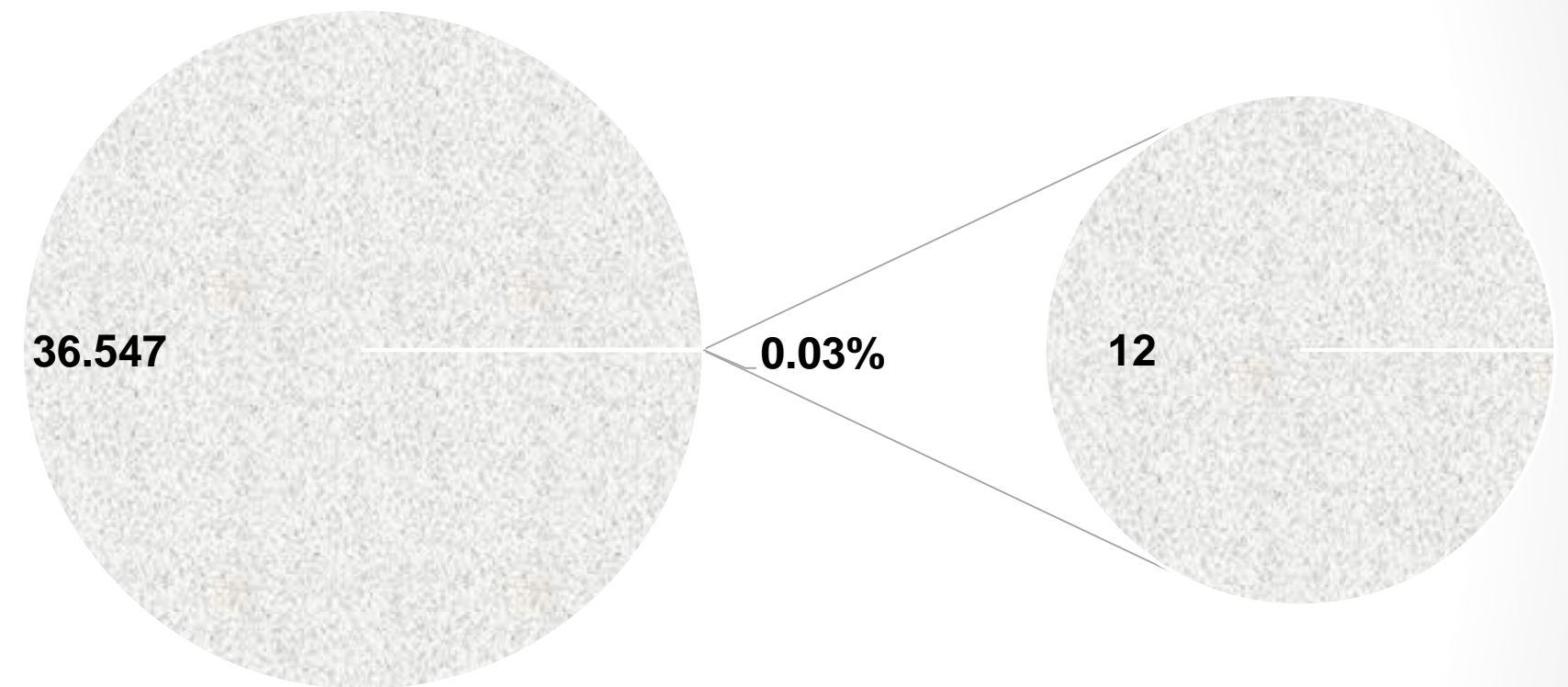
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	30.663	84%
RECLAMO	4.226	12%
QUEJA	1.283	4%
SUGERENCIA	335	1%
FELICITACIÓN	21	0,06%
CONSULTA	19	0,05%

SOLICITUDES DE
ACCESO A LA
INFORMACIÓN
84%



TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: 36.547

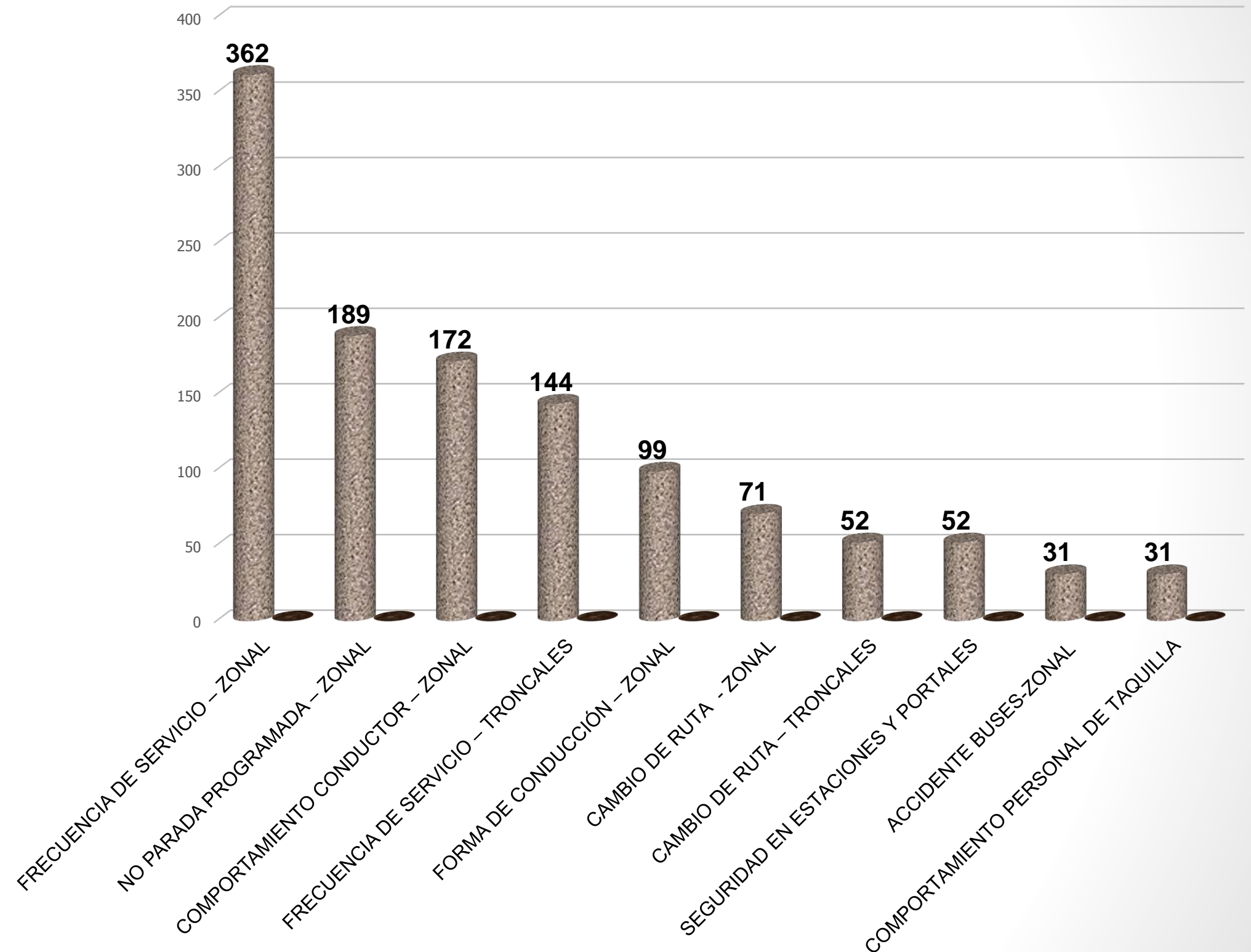
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
SOLICITUDES	36.547
TRASLADOS	12



- 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)

TEMAS CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS DURANTE EL MES DE MARZO DE 2018

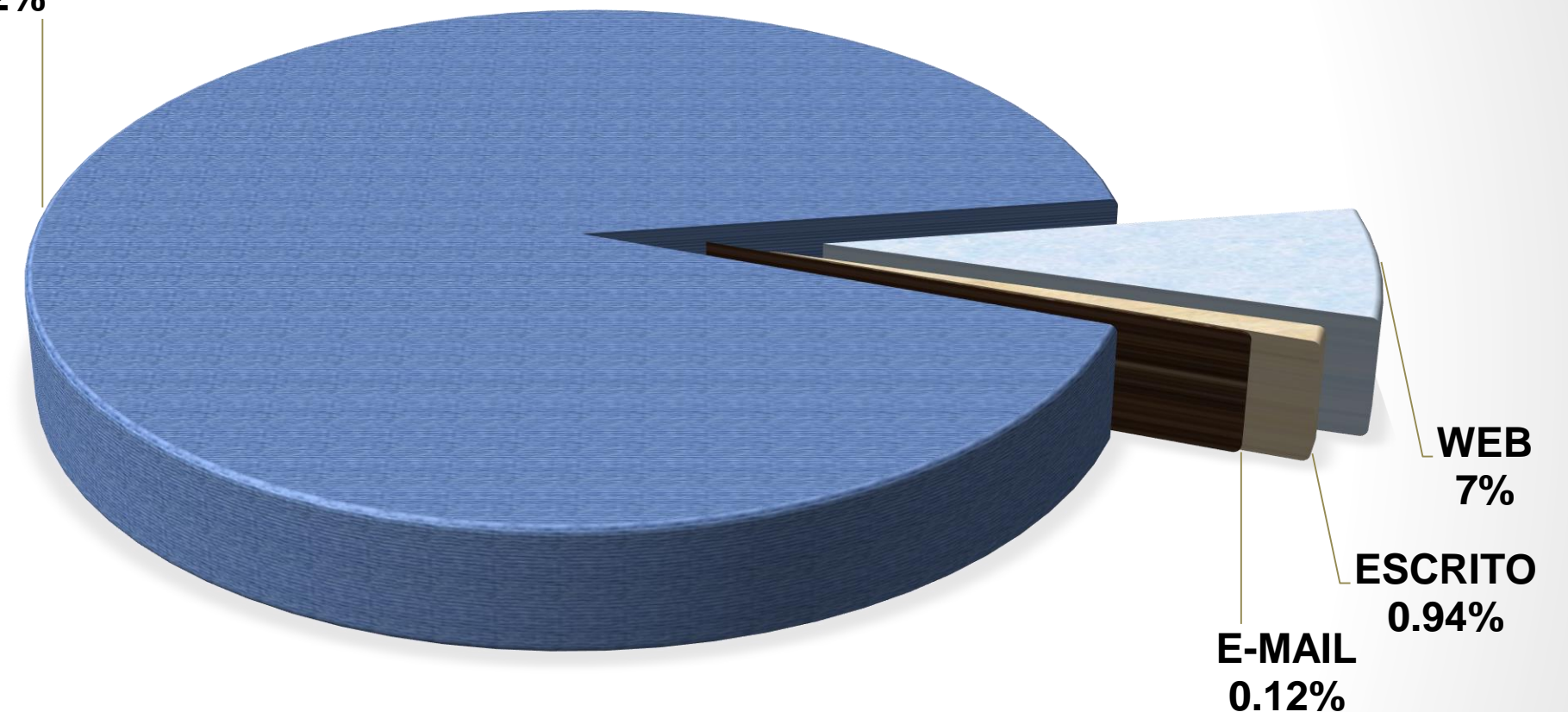
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	362	30%
NO PARADA PROGRAMADA – ZONAL	189	16%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – ZONAL	172	14%
FRECUENCIA DE SERVICIO – TRONCALES	144	12%
FORMA DE CONDUCCIÓN – ZONAL	99	8%
CAMBIO DE RUTA - ZONAL	71	6%
CAMBIO DE RUTA – TRONCALES	52	4%
SEGURIDAD EN ESTACIONES Y PORTALES	52	4%
ACCIDENTE BUSES-ZONAL	31	3%
COMPORTAMIENTO PERSONAL DE TAQUILLA	31	3%



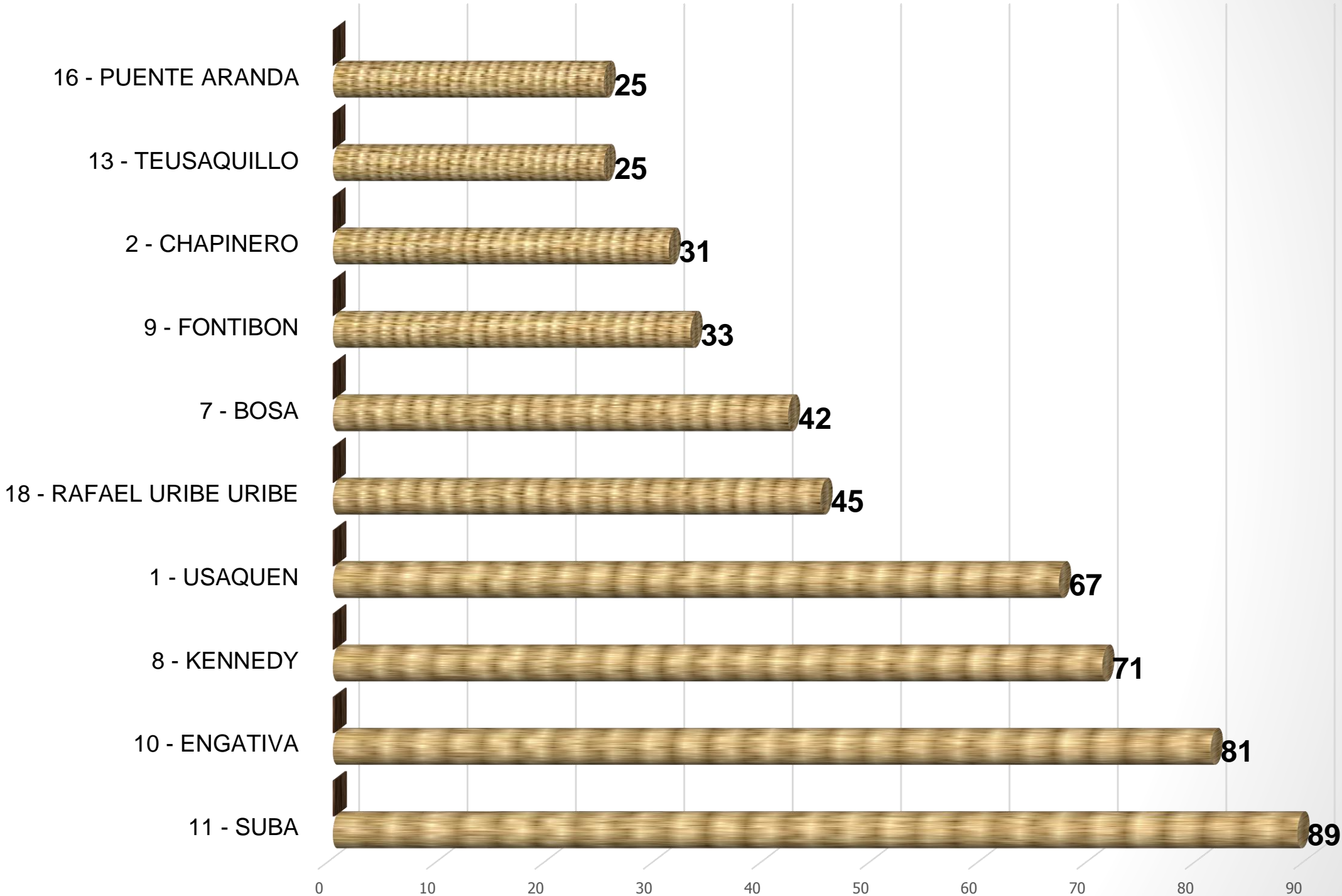
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TELEFONO	33.701	92%
WEB	2.460	7%
ESCRITO	342	0,94%
E-MAIL	44	0,12%

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

TELEFONO
92%



DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
11 - SUBA	89	17%
10 - ENGATIVA	81	16%
8 - KENNEDY	71	14%
1 - USAQUEN	67	13%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	45	9%
7 - BOSA	42	8%
9 - FONTIBON	33	6%
2 - CHAPINERO	31	6%
13 - TEUSAQUILLO	25	5%
16 - PUENTE ARANDA	25	5%





**TRANSMILENIO S.A.
2018**