

## ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES

Subgerencia Atención al Usuario y Comunicaciones

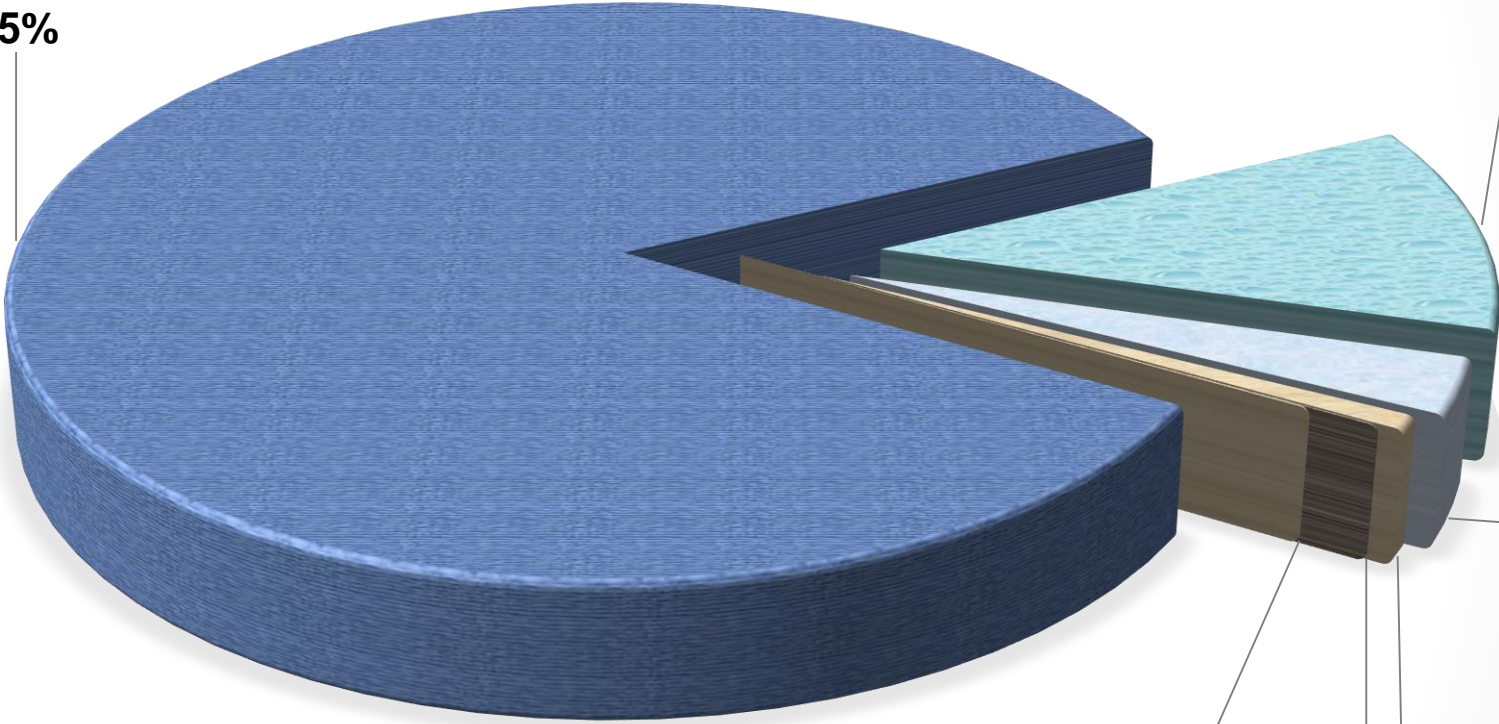
JUNIO 2018

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

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	24.586	85%
RECLAMO	3.337	11%
QUEJA	889	3%
SUGERENCIA	227	1%
CONSULTA	16	0,06%
FELICITACIÓN	13	0,04%

TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: 29.068

SOLICITUDES DE  
ACCESO A LA  
INFORMACIÓN  
85%



RECLAMO  
11%

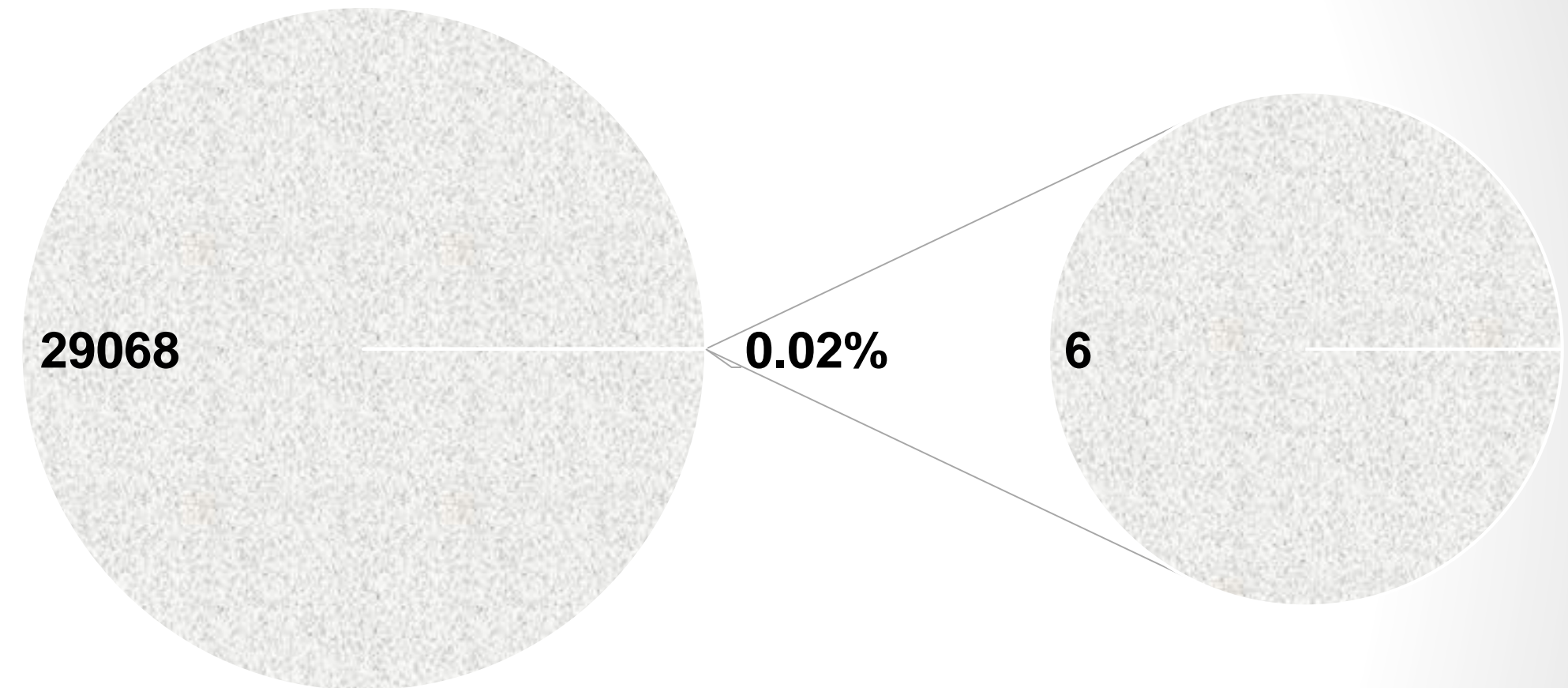
QUEJA  
3%

SUGERENCIA  
1%

CONSULTA  
0.06%

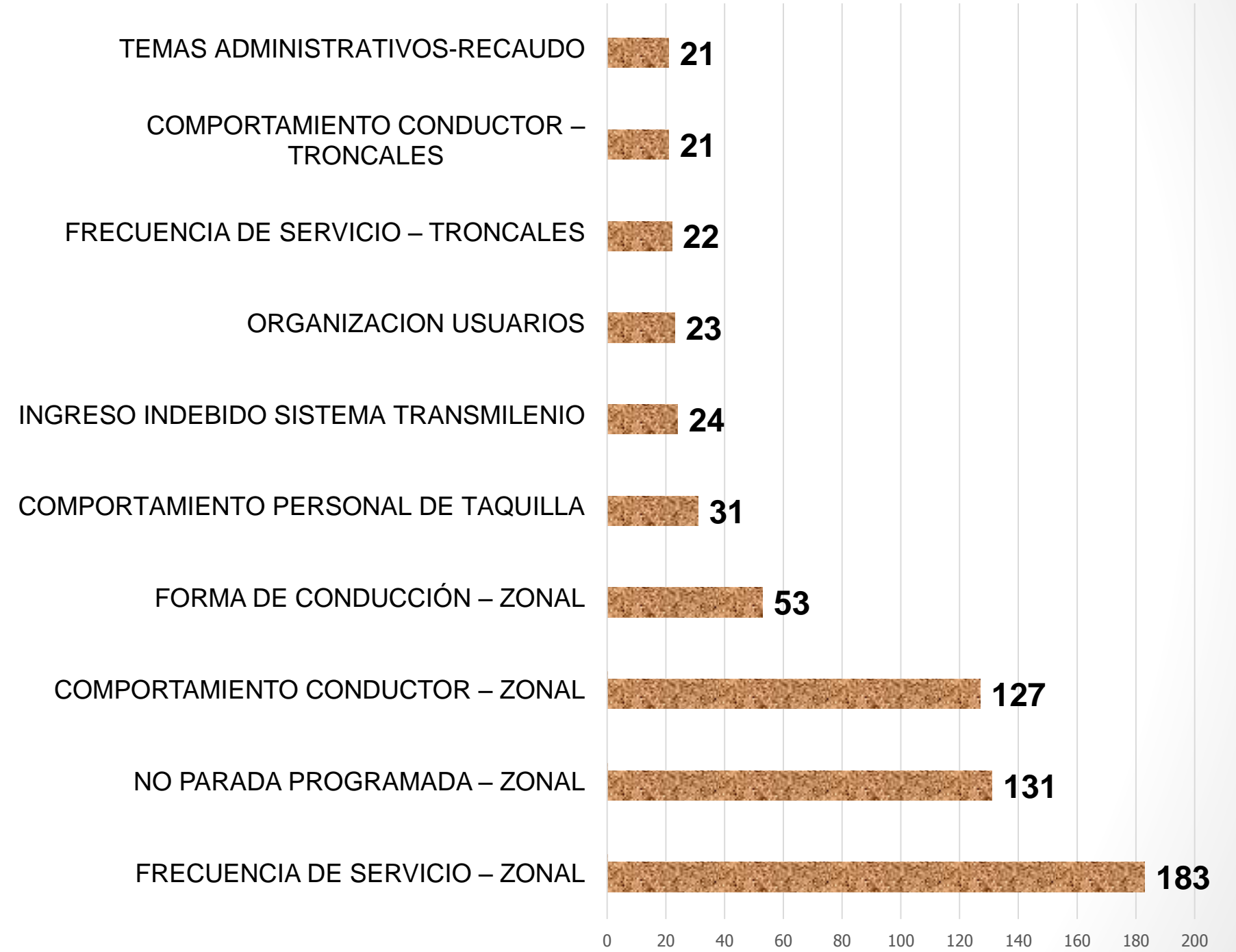
FELICITACIÓN  
0.04%

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
SOLICITUDES	29.068
TRASLADOS	6



- El tiempo de respuesta promedio a cada solicitud fue de 5 días.
- Número de solicitudes en el que se negó el acceso a la información: CERO (0)

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	183	29%
NO PARADA PROGRAMADA – ZONAL	131	21%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – ZONAL	127	20%
FORMA DE CONDUCCIÓN – ZONAL	53	8%
COMPORTAMIENTO PERSONAL DE TAQUILLA	31	5%
INGRESO INDEBIDO SISTEMA TRANSMILENIO	24	4%
ORGANIZACION USUARIOS	23	4%
FRECUENCIA DE SERVICIO – TRONCALES	22	3%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – TRONCALES	21	3%
TEMAS ADMINISTRATIVOS-RECAUDO	21	3%

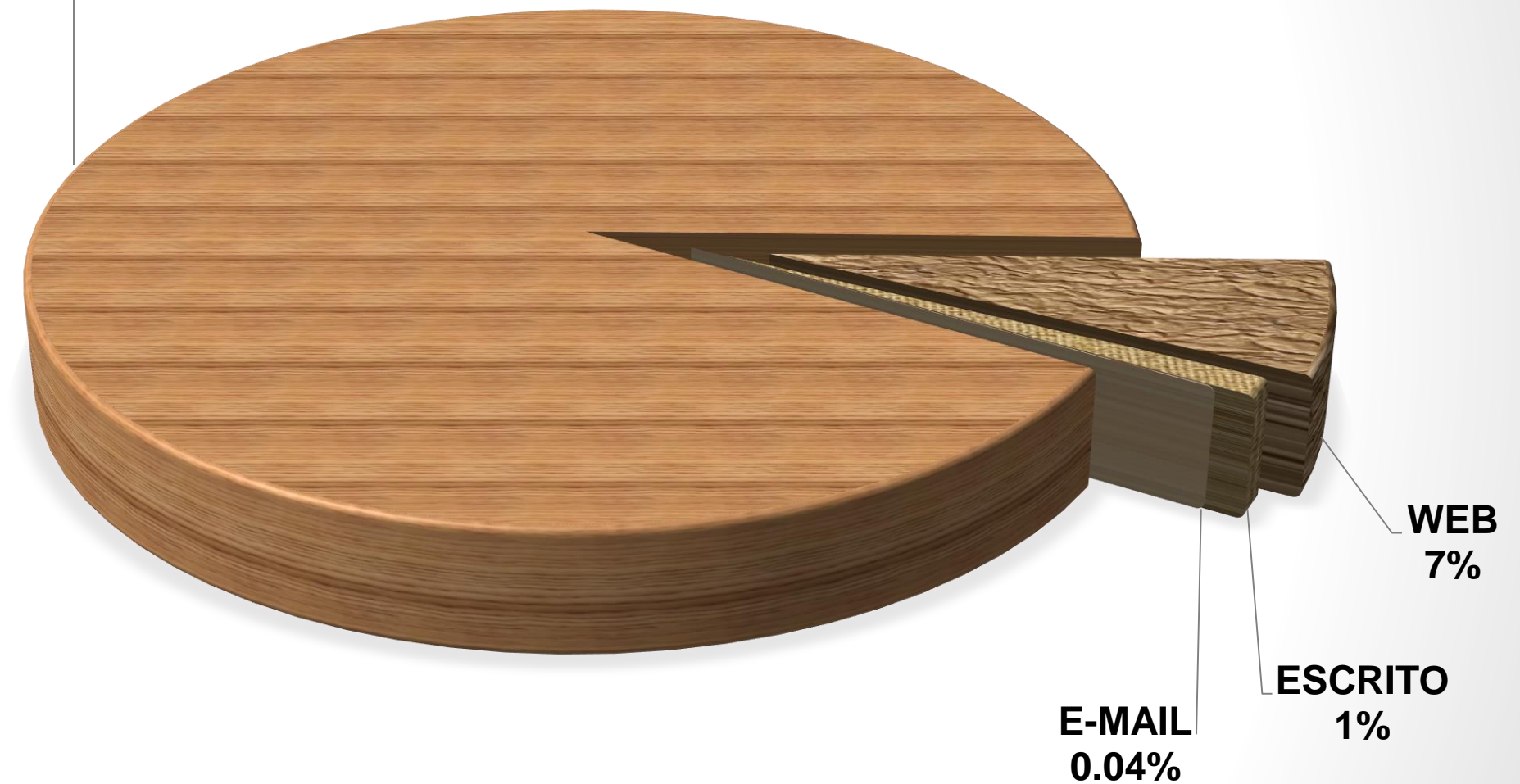




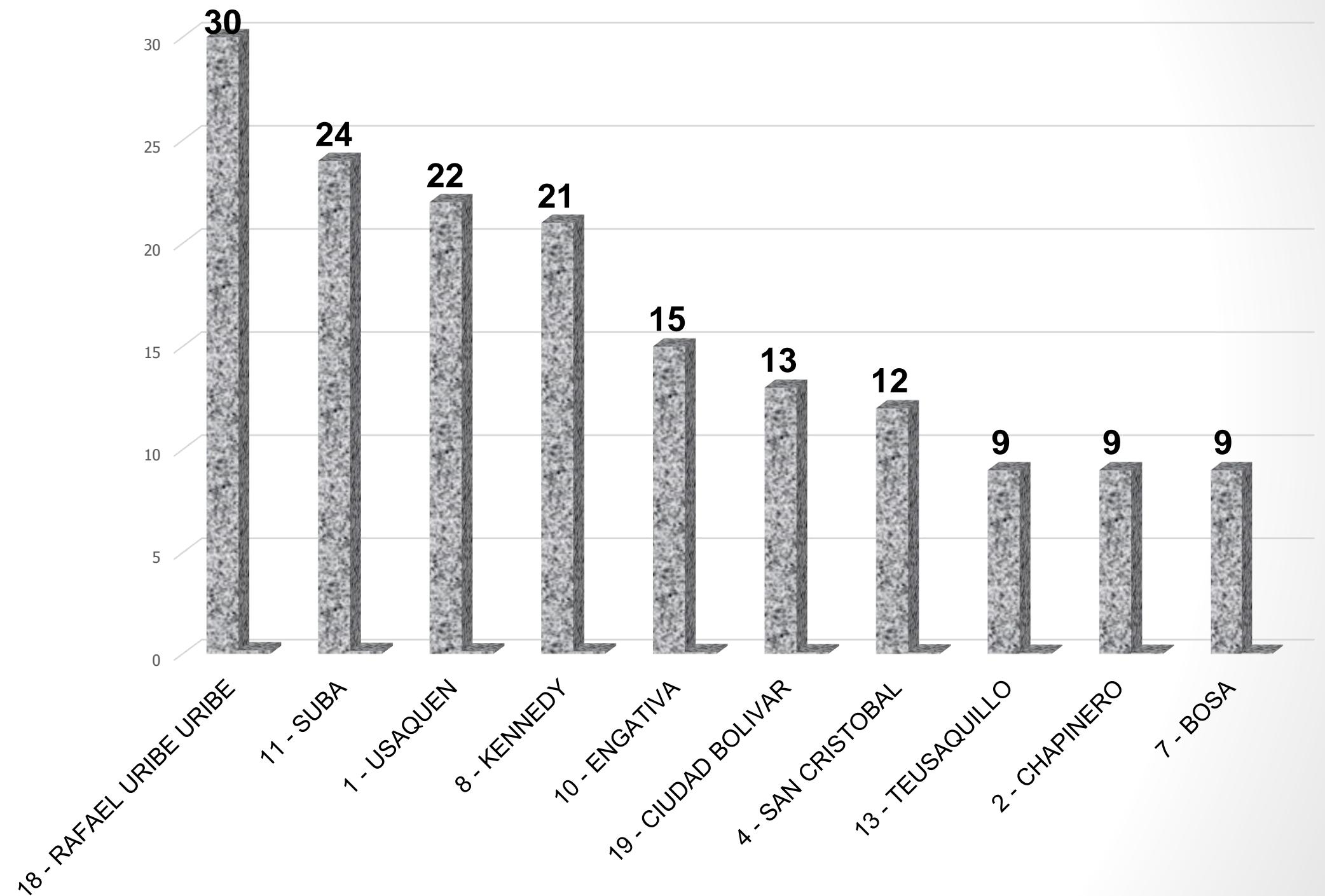
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TELEFONO	26.748	92%
WEB	1.995	7%
ESCRITO	313	1%
E-MAIL	12	0,04%

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

TELEFONO  
92%



DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
18 - RAFAEL URIBE URIBE	30	18%
11 - SUBA	24	15%
1 - USAQUEN	22	13%
8 - KENNEDY	21	13%
10 - ENGATIVA	15	9%
19 - CIUDAD BOLIVAR	13	8%
4 - SAN CRISTOBAL	12	7%
13 - TEUSAQUILLO	9	5%
2 - CHAPINERO	9	5%
7 - BOSA	9	5%





**TRANSMILENIO S.A.  
2018**