

ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES

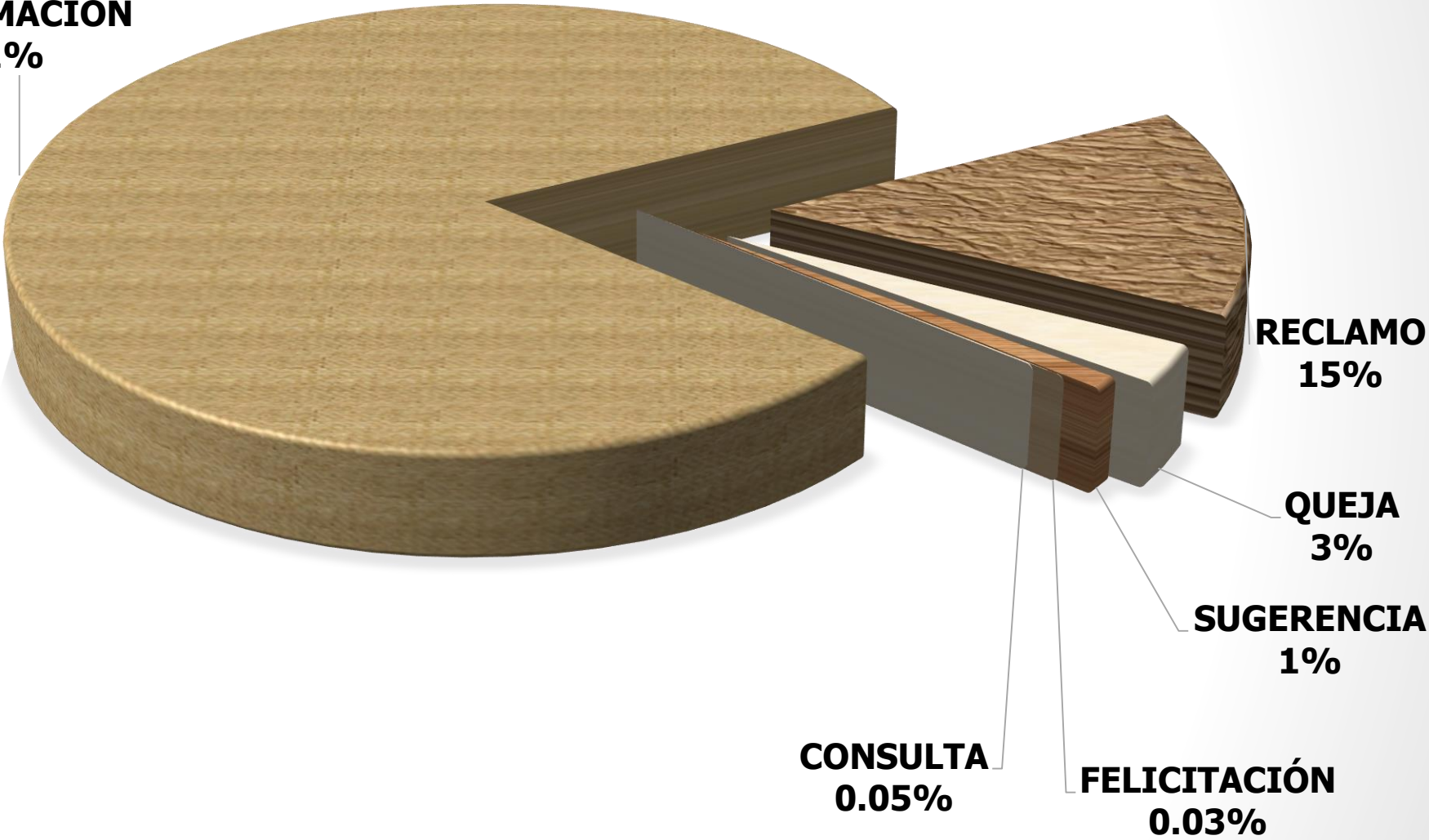
Subgerencia Atención al Usuario y Comunicaciones

SEPTIEMBRE 2018

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

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	33.729	81%
RECLAMO	6.157	15%
QUEJA	1.125	3%
SUGERENCIA	366	1%
FELICITACIÓN	12	0,03%
CONSULTA	19	0,05%

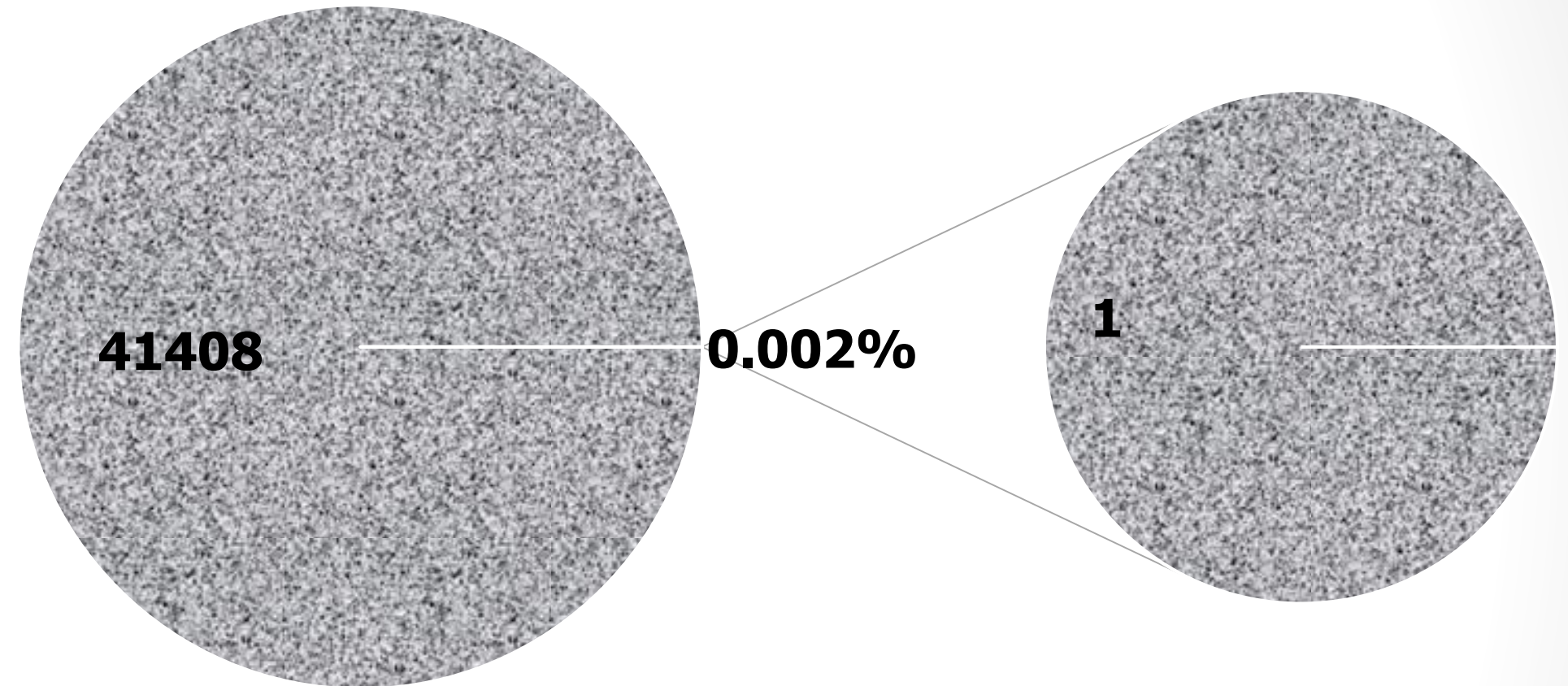
**SOLICITUDES DE
ACCESO A LA
INFORMACIÓN
81%**



- El tiempo de respuesta promedio a las solicitudes de información fue de 2 días.

TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: 41.408

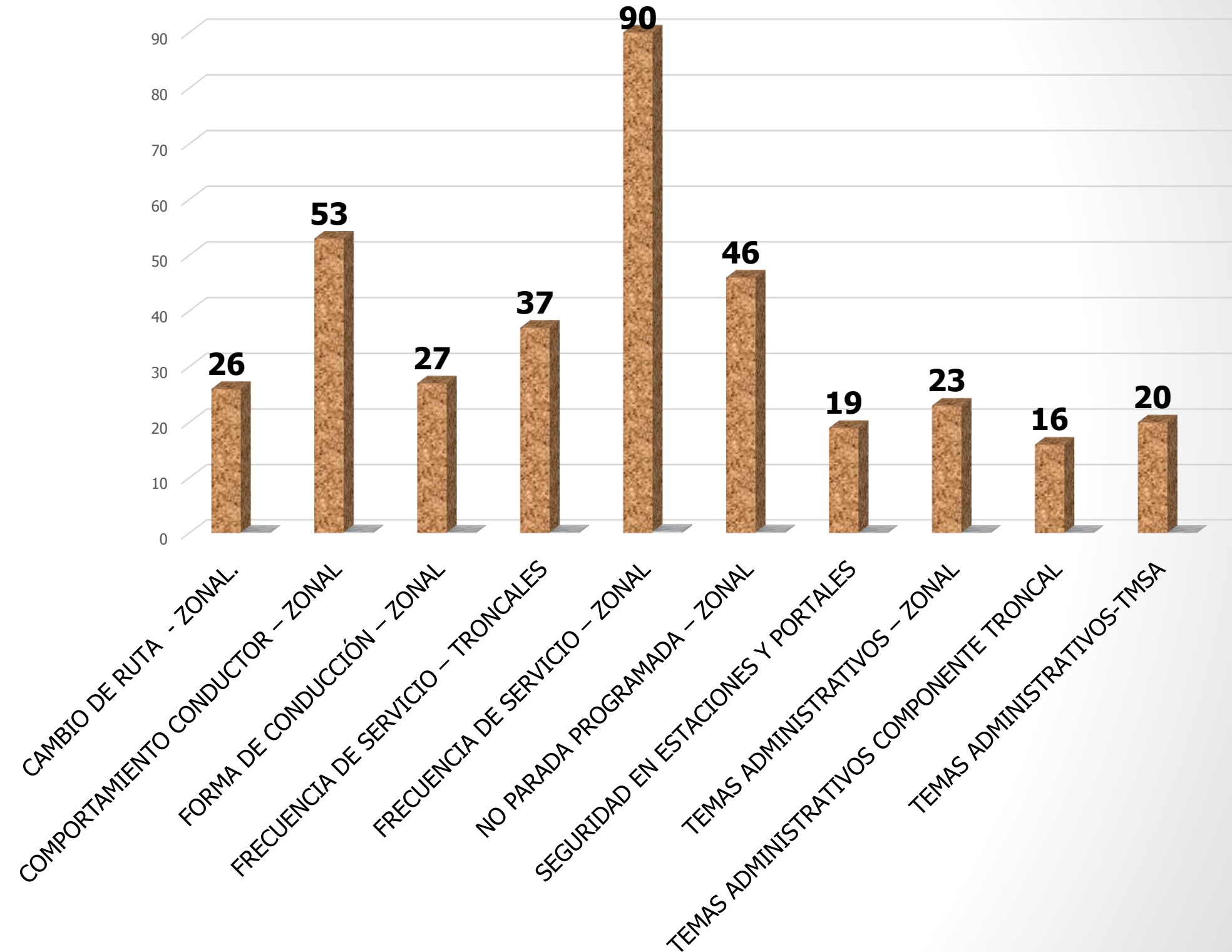
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
SOLICITUDES	41.408
TRASLADOS	1



- 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 SEPTIEMBRE DE 2018

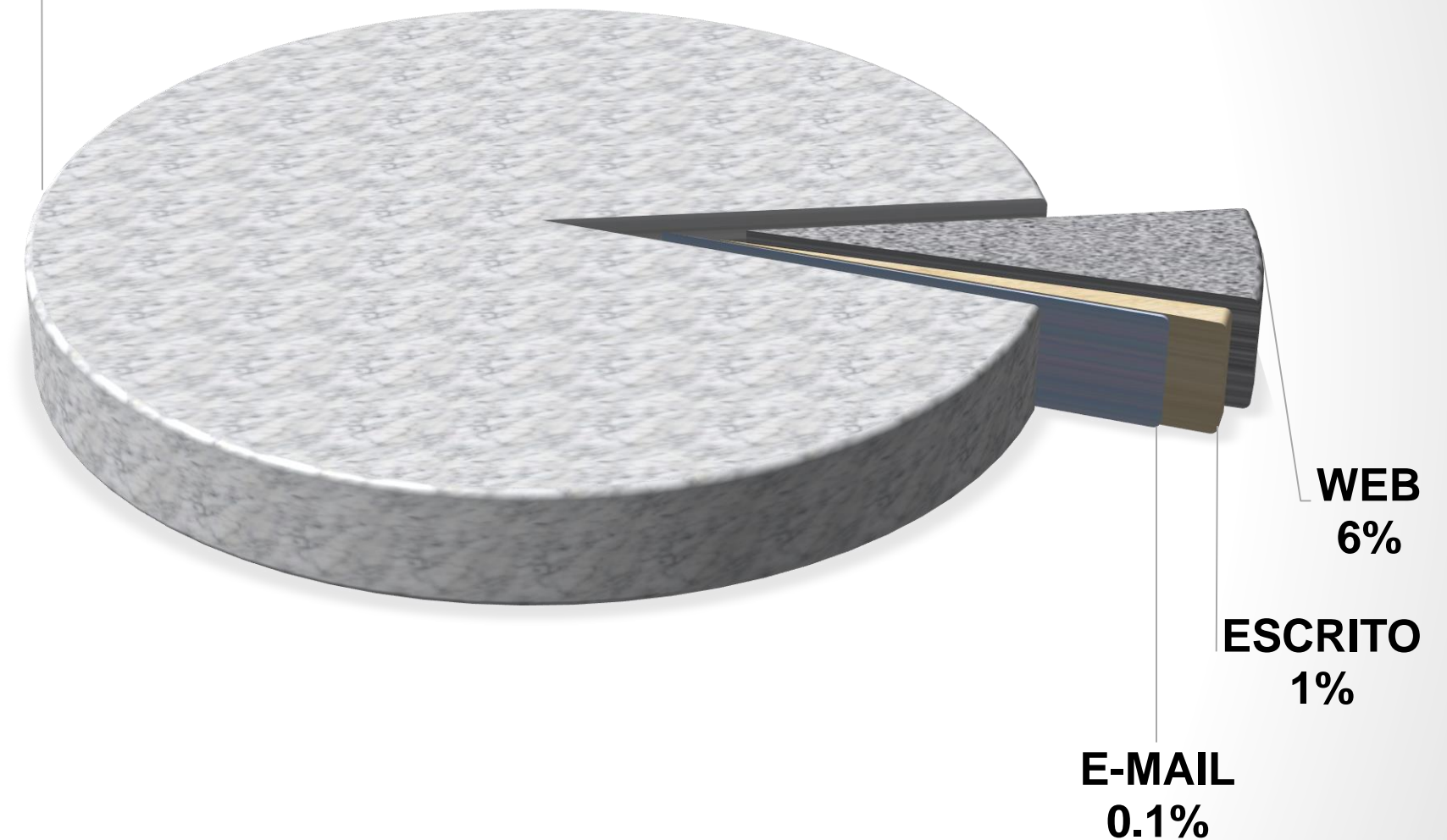
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
CAMBIO DE RUTA - ZONAL.	26	7%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – ZONAL	53	15%
FORMA DE CONDUCCIÓN – ZONAL	27	8%
FRECUENCIA DE SERVICIO – TRONCALES	37	10%
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	90	25%
NO PARADA PROGRAMADA – ZONAL	46	13%
SEGURIDAD EN ESTACIONES Y PORTALES	19	5%
TEMAS ADMINISTRATIVOS – ZONAL	23	6%
TEMAS ADMINISTRATIVOS COMPONENTE TRONCAL	16	4%
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	20	6%



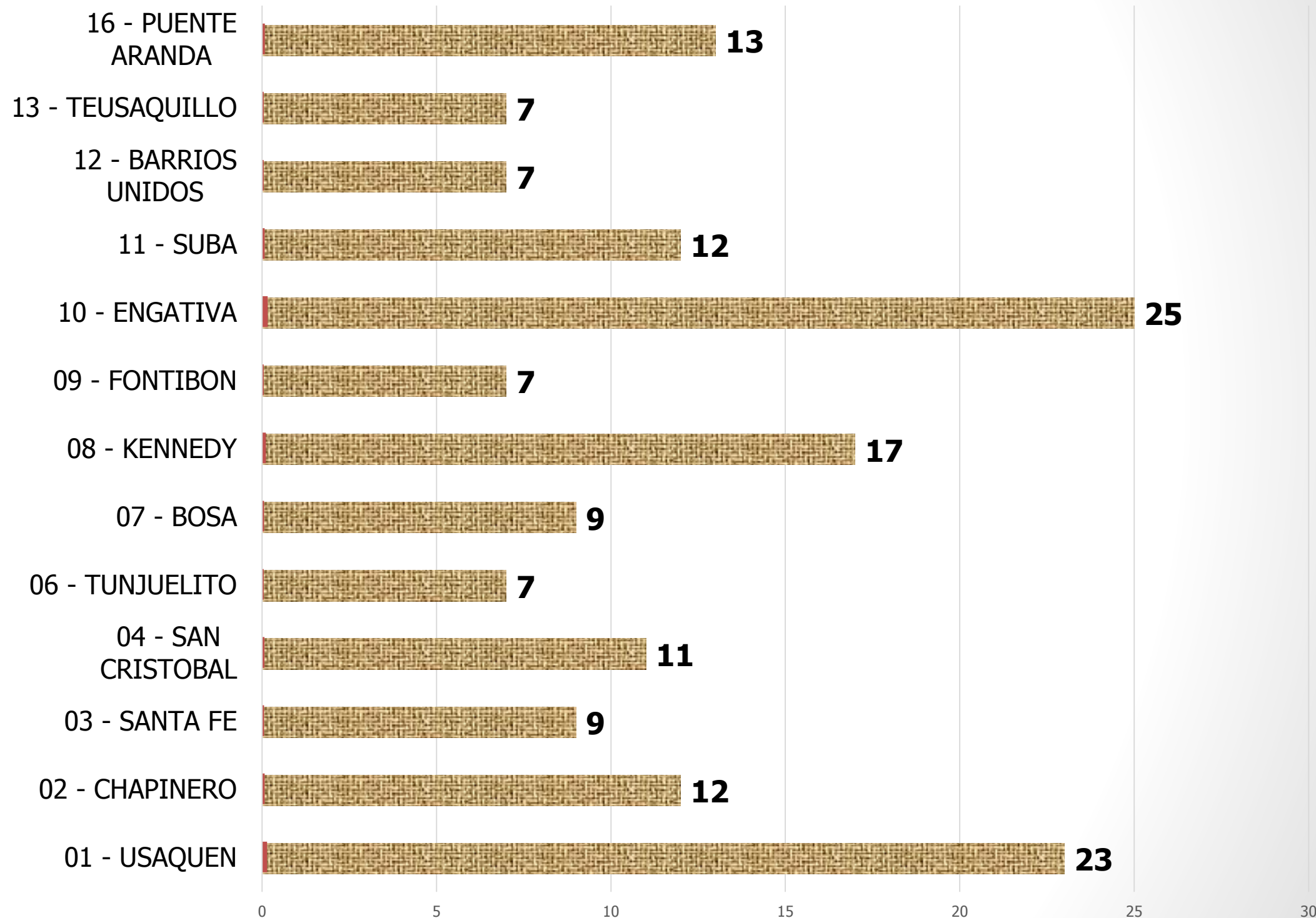
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TELEFONO	38.103	93%
WEB	2.464	6%
ESCRITO	432	1%
E-MAIL	50	0,1%

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

TELEFONO
93%

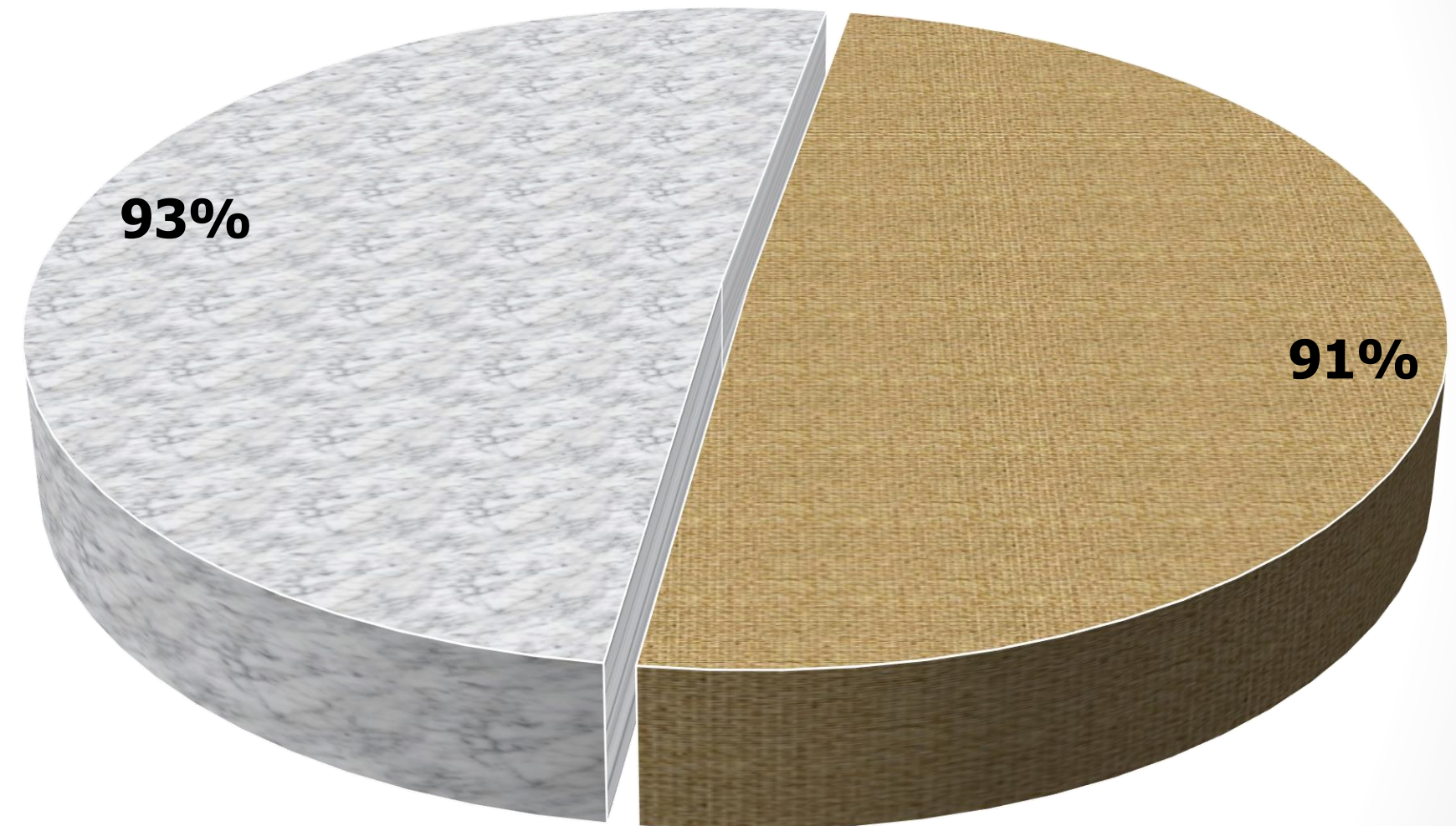


DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
01 - USAQUEN	23	14%
02 - CHAPINERO	12	8%
03 - SANTA FE	9	6%
04 - SAN CRISTOBAL	11	7%
06 - TUNJUELITO	7	4%
07 - BOSA	9	6%
08 - KENNEDY	17	11%
09 - FONTIBON	7	4%
10 - ENGATIVA	25	16%
11 - SUBA	12	8%
12 - BARRIOS UNIDOS	7	4%
13 - TEUSAQUILLO	7	4%
16 - PUENTE ARANDA	13	8%



SERVICIO OFRECIDO POR LAS LÍNEAS	
Línea - 4823304	91%
Línea Distrital- 195	93%

Informe de encuestas realizadas del 01 al 30 de septiembre 2018



■ Línea - 4823304 ■ Línea - 195



**TRANSMILENIO S.A.
2018**