

ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES

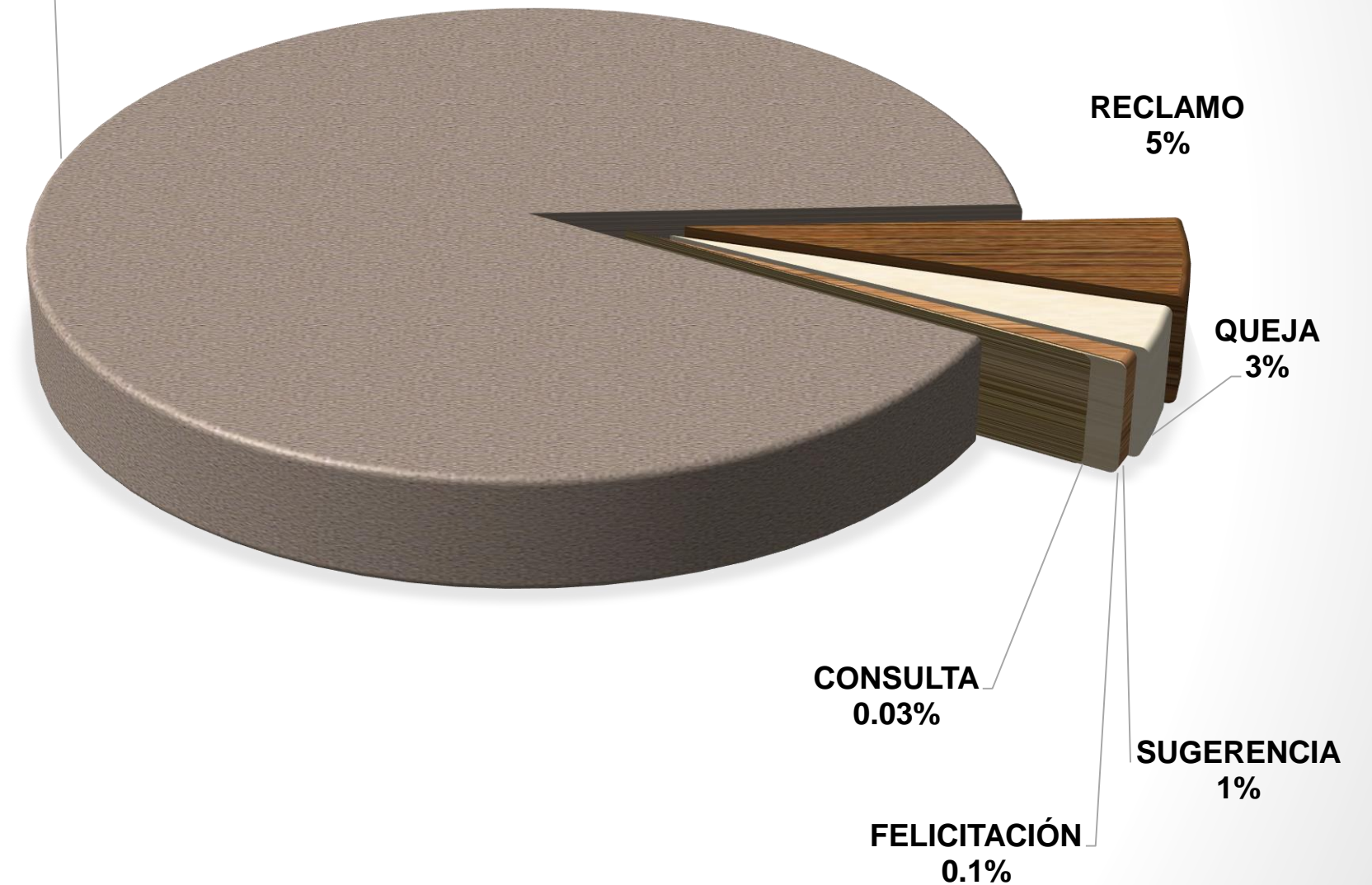
Subgerencia Atención al Usuario y Comunicaciones

NOVIEMBRE 2019

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

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	39.191	91%
RECLAMO	2.273	5%
QUEJA	1.207	3%
SUGERENCIA	333	1%
FELICITACIÓN	28	0,1%
CONSULTA	13	0,03%

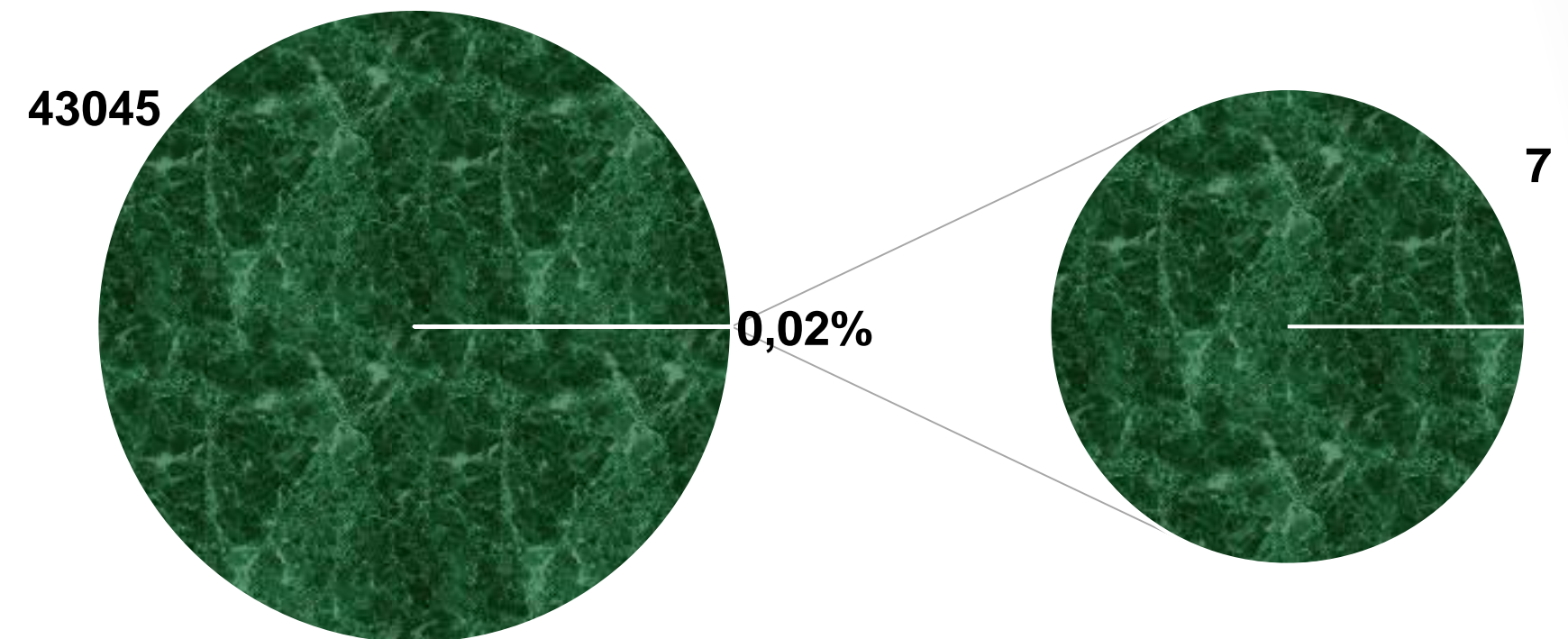
SOLICITUDES DE
ACCESO A LA
INFORMACIÓN
91%



- El tiempo de respuesta promedio a las solicitudes de información fue de 6 días.

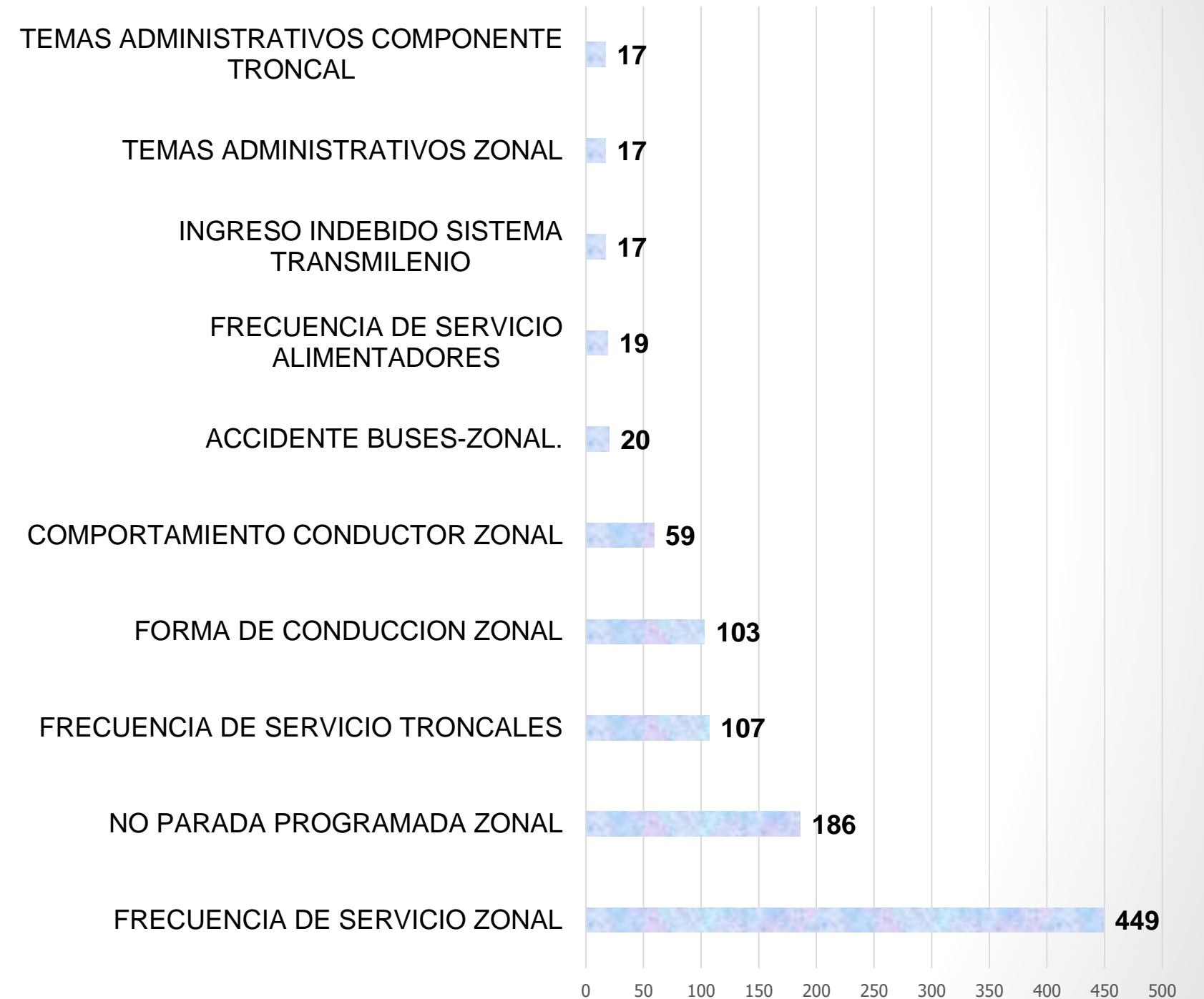
TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: 43.045

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
SOLICITUDES	43.045
TRASLADOS	7



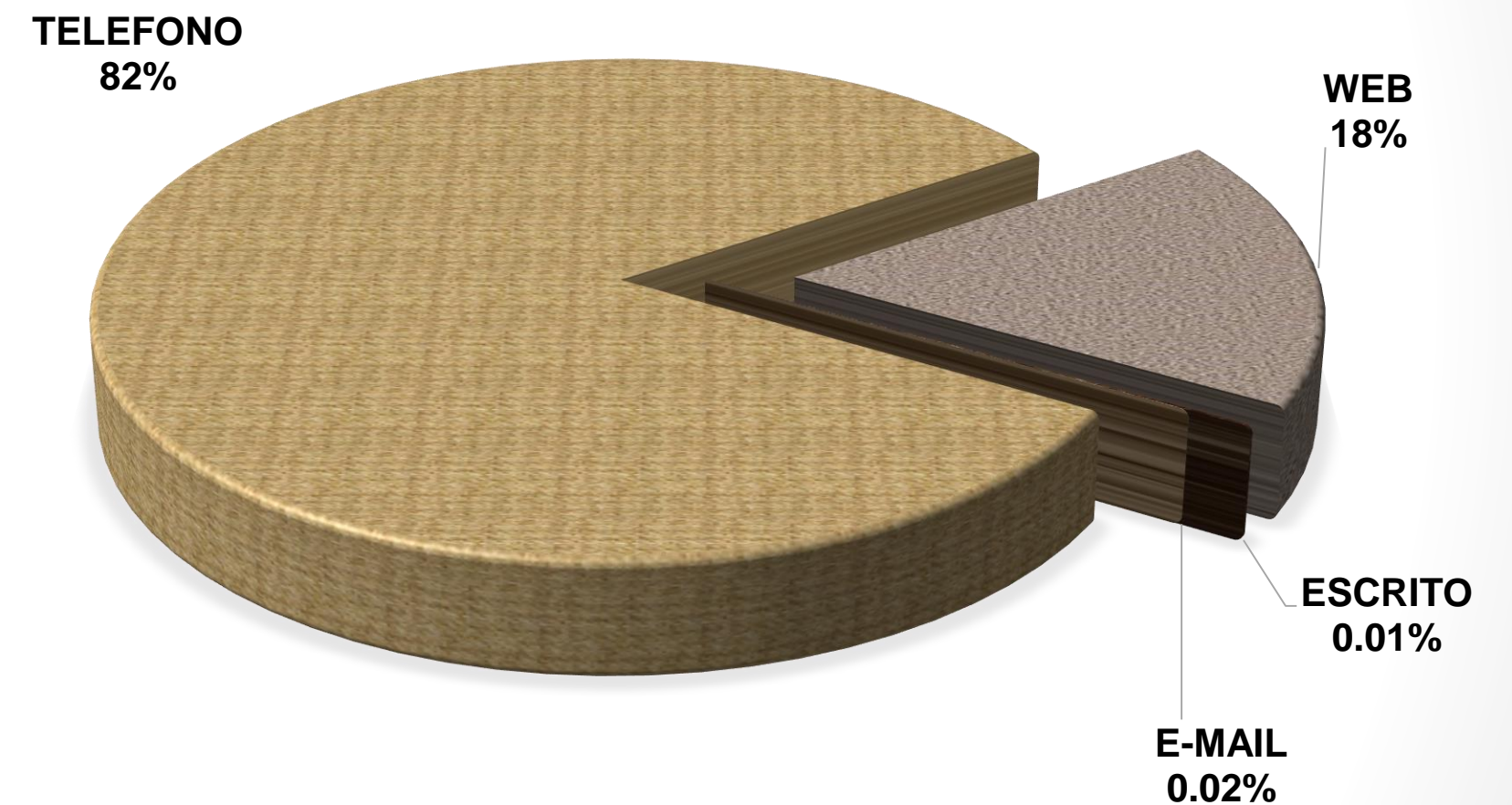
- El tiempo de respuesta promedio a cada solicitud fue de 4 días.
Para esta información se tuvo en cuenta las solicitudes de información y tramites de la tarjeta TULLAVE
- Número de solicitudes en el que se negó el acceso a la información: CERO (0)

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
FRECUENCIA DE SERVICIO ZONAL	449	45%
NO PARADA PROGRAMADA ZONAL	186	19%
FRECUENCIA DE SERVICIO TRONCALES	107	11%
FORMA DE CONDUCCION ZONAL	103	10%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR ZONAL	59	6%
ACCIDENTE BUSES-ZONAL.	20	2%
FRECUENCIA DE SERVICIO ALIMENTADORES	19	2%
INGRESO INDEBIDO SISTEMA TRANSMILENIO	17	2%
TEMAS ADMINISTRATIVOS ZONAL	17	2%
TEMAS ADMINISTRATIVOS COMPONENTE TRONCAL	17	2%

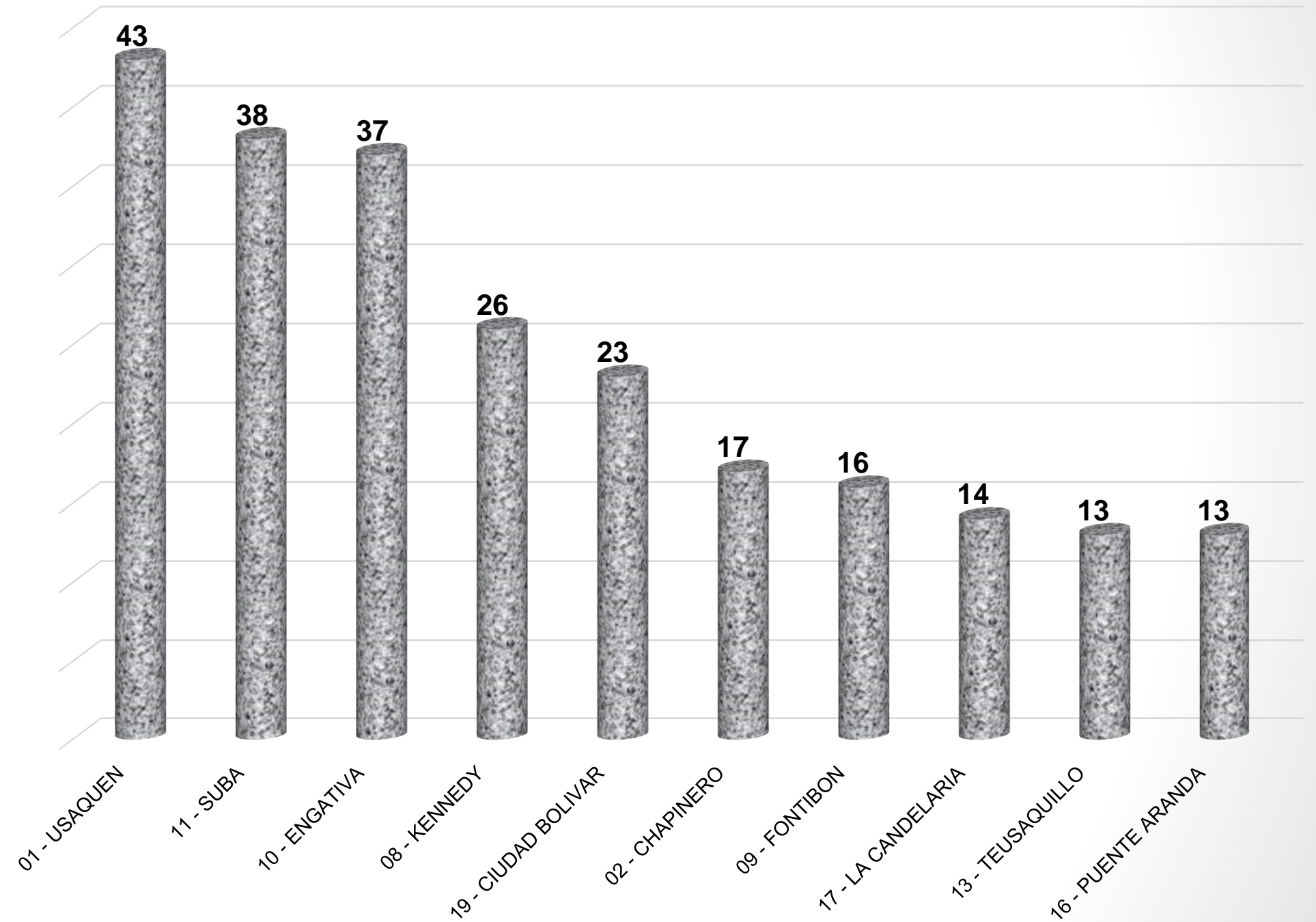


DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TELEFONO	35.446	82%
WEB	7.533	18%
ESCRITO	46	0,1%
E-MAIL	10	0,02%

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



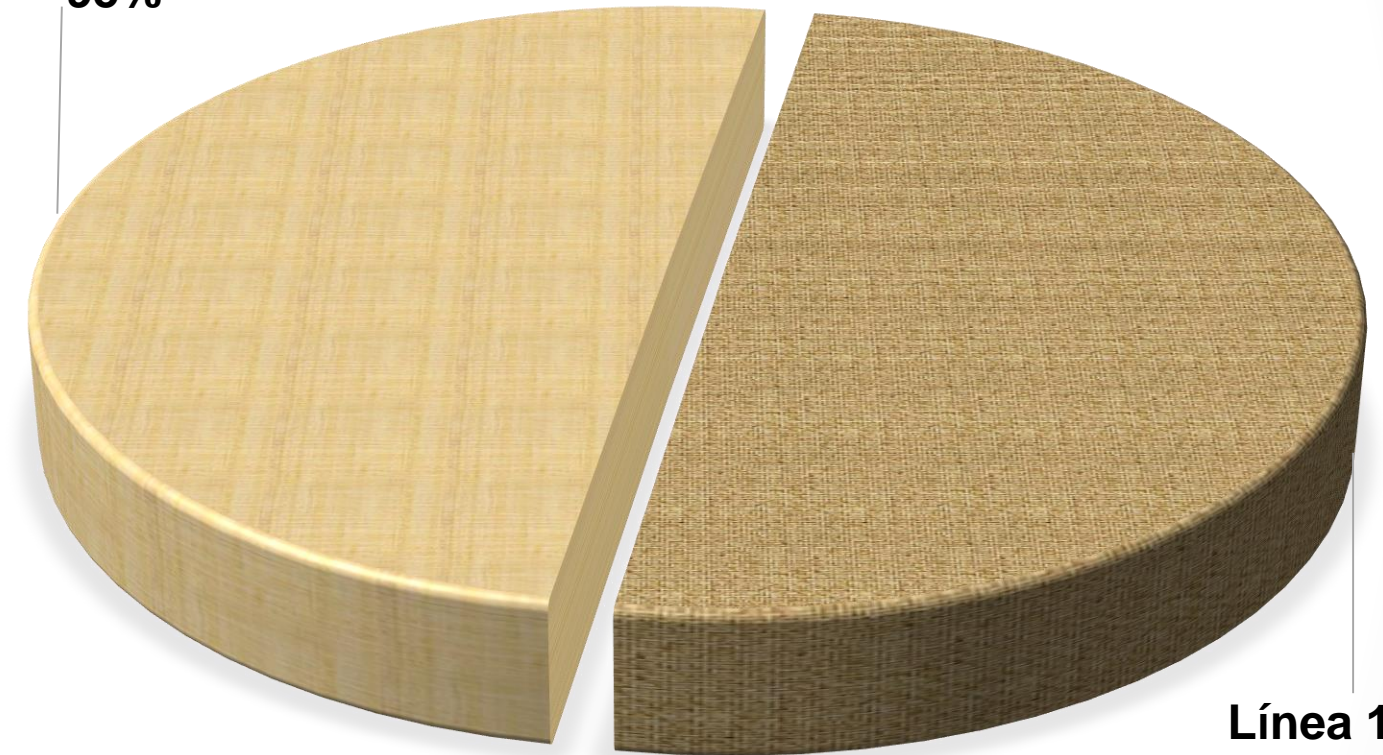
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
01 - USAQUEN	43	18%
11 - SUBA	38	16%
10 - ENGATIVA	37	15%
08 - KENNEDY	26	11%
19 - CIUDAD BOLIVAR	23	10%
02 - CHAPINERO	17	7%
09 - FONTIBON	16	7%
17 - LA CANDELARIA	14	6%
13 - TEUSAQUILLO	13	5%
16 - PUENTE ARANDA	13	5%



SERVICIO OFRECIDO POR LAS LÍNEAS	
Línea - 4824304	95%
Línea Distrital- 195	94%

Informe de encuestas realizadas del 01 al 31 de noviembre 2019

Línea 4824304
95%



Línea 195
94%



TRANSMILENIO S.A. 2019