

ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES

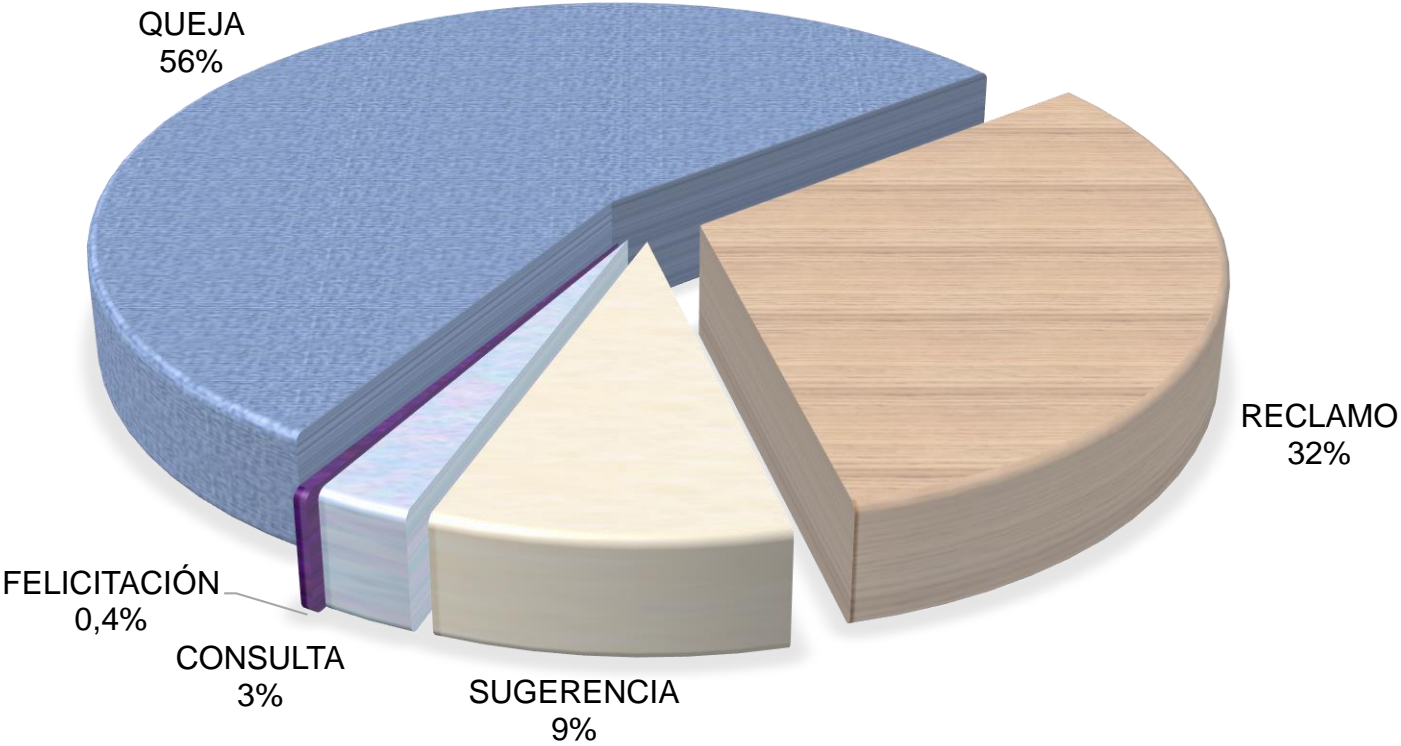
Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario

Febrero 2016

Fuente: Informe Plataforma del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS

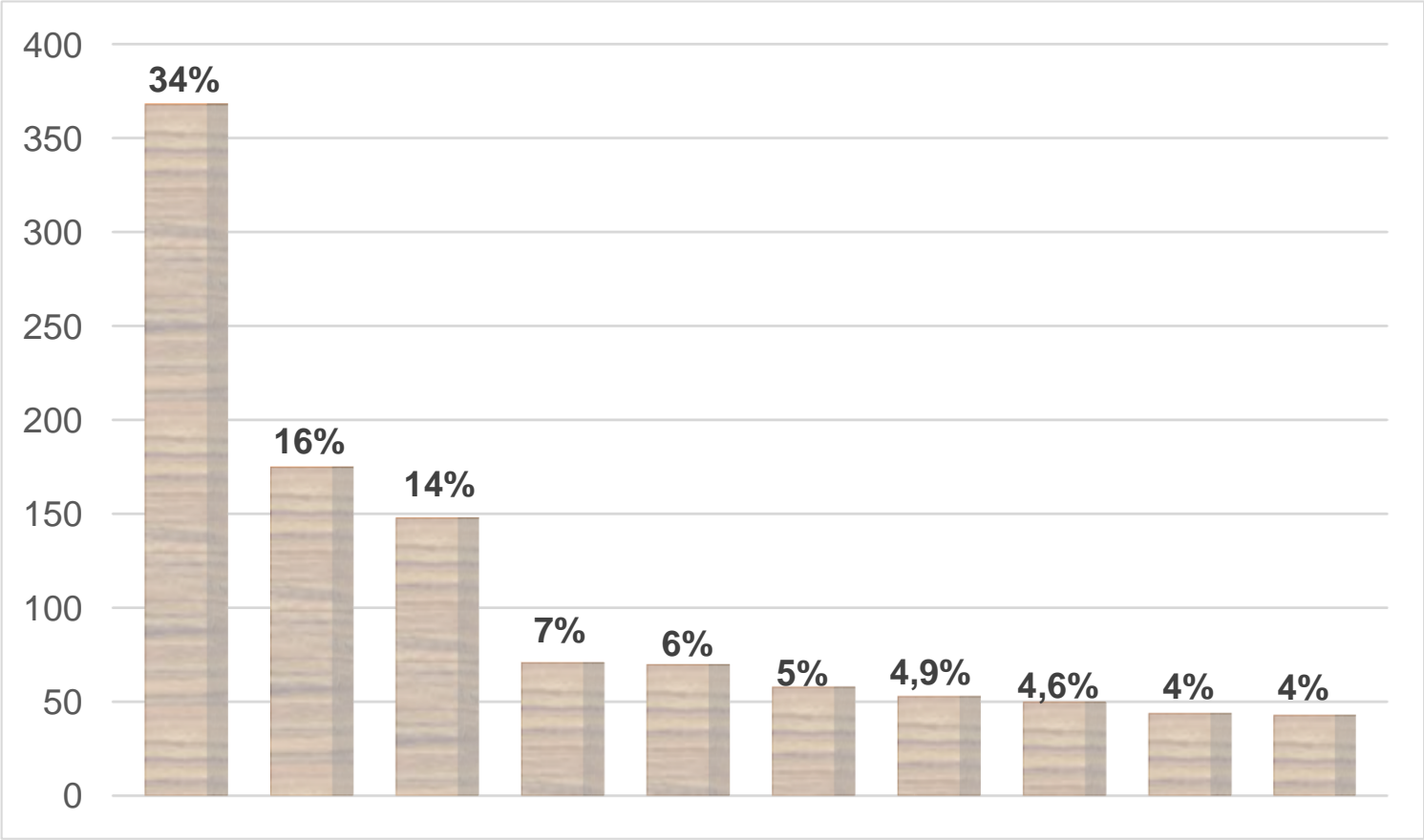
CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS DURANTE EL MES DE FEBRERO DE 2016

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACION PORCENTUAL
QUEJA	1241	56%
RECLAMO	705	32%
SUGERENCIA	208	9%
CONSULTA	57	3%
FELICITACIÓN	9	0,4%
TOTAL	2220	100%



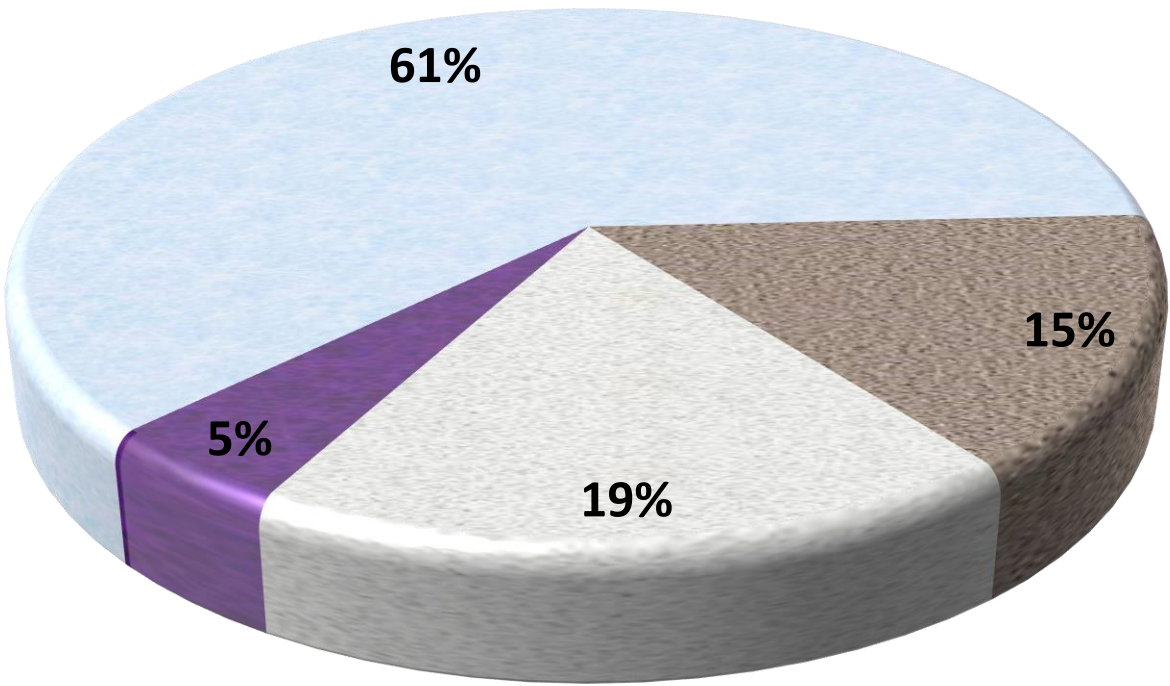
TEMAS CON LOS MAYORES REQUERIMIENTOS DURANTE EL MES DE
FEBRERO DE 2016

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	368	34%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – ZONAL	175	16%
FRECUENCIA DE SERVICIO – TRONCALES	148	14%
NUEVA RUTA – ZONAL	71	7%
ORGANIZACION USUARIOS	70	6%
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	58	5%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – TRONCALES	53	4,9%
NO PARADA PROGRAMADA – ZONAL	50	4,6%
RECAUDO FALLA DE TARJETA	44	4%
FRECUENCIA DE SERVICIO – ALIMENTADORES	43	4%



CANALES DE COMUNICACIÓN MAS UTILIZADOS DURANTE EL MES DE
FEBRERO DE 2016

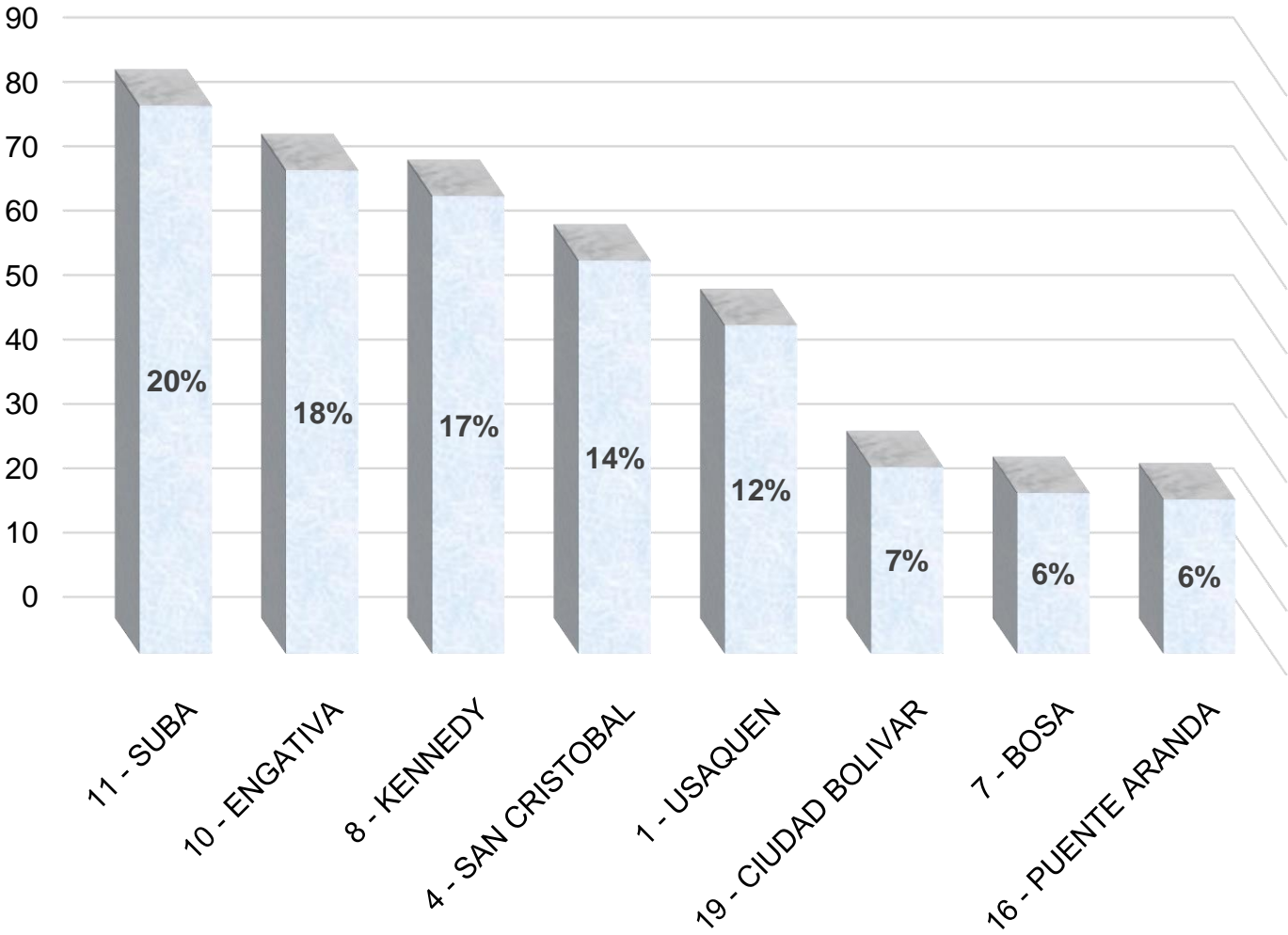
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
WEB	1365	61%
TELEFONO	338	15%
PRESENCIAL	411	19%
ESCRITO	106	5%
TOTAL	2220	100%



■WEB ■TELEFONO ■PRESENCIAL ■ESCRITO

LOCALIDADES CON MAYOR REGISTRO DE REQUERIMIENTOS DURANTE EL MES DE FEBRERO DE 2016

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
11 - SUBA	85	20%
10 - ENGATIVA	75	18%
8 - KENNEDY	71	17%
4 - SAN CRISTOBAL	61	14%
1 - USAQUEN	51	12%
19 - CIUDAD BOLIVAR	29	7%
7 - BOSA	25	6%
16 - PUENTE ARANDA	24	6%



**TRANSMILENIO S.A.
2016**