

ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES

Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario

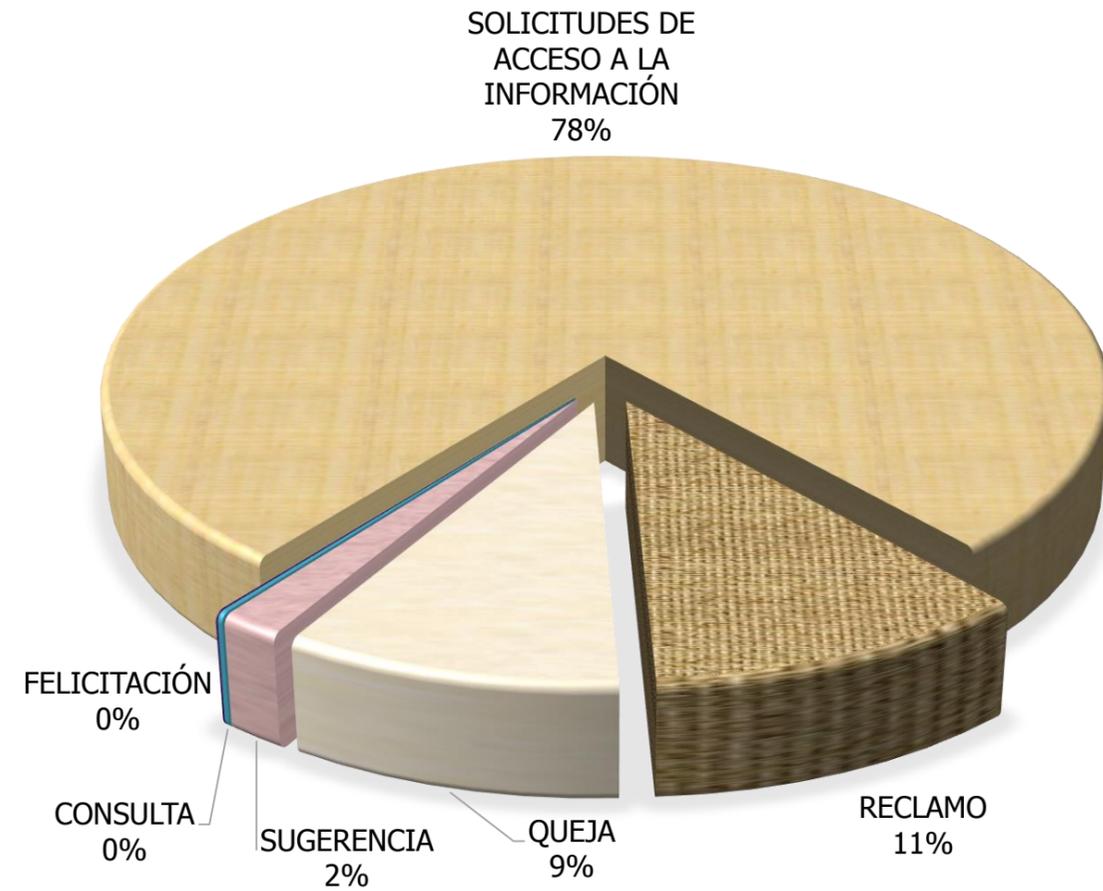
Abril 2016

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

CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS DURANTE EL MES DE ABRIL DE 2016

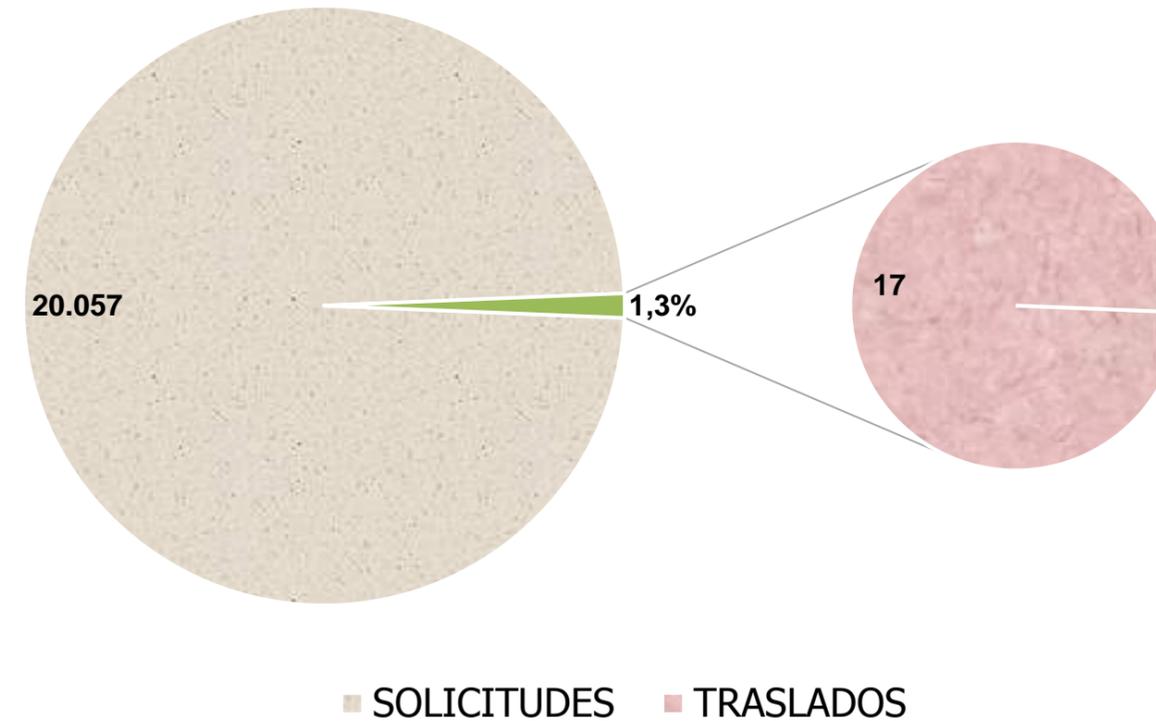
TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: **20.057**

| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | PARTICIPACION PORCENTUAL |
|--|----------|--------------------------|
| SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | 15.635 | 78% |
| RECLAMO | 2.159 | 11% |
| QUEJA | 1.869 | 9% |
| SUGERENCIA | 351 | 2% |
| CONSULTA | 32 | 0,2% |
| FELICITACIÓN | 11 | 0,1% |



TRASLADADOS A OTRAS ENTIDADES, TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA Y SOLICITUDES ACCESO A LA INFORMACIÓN DURANTE EL MES DE ABRIL DE 2016

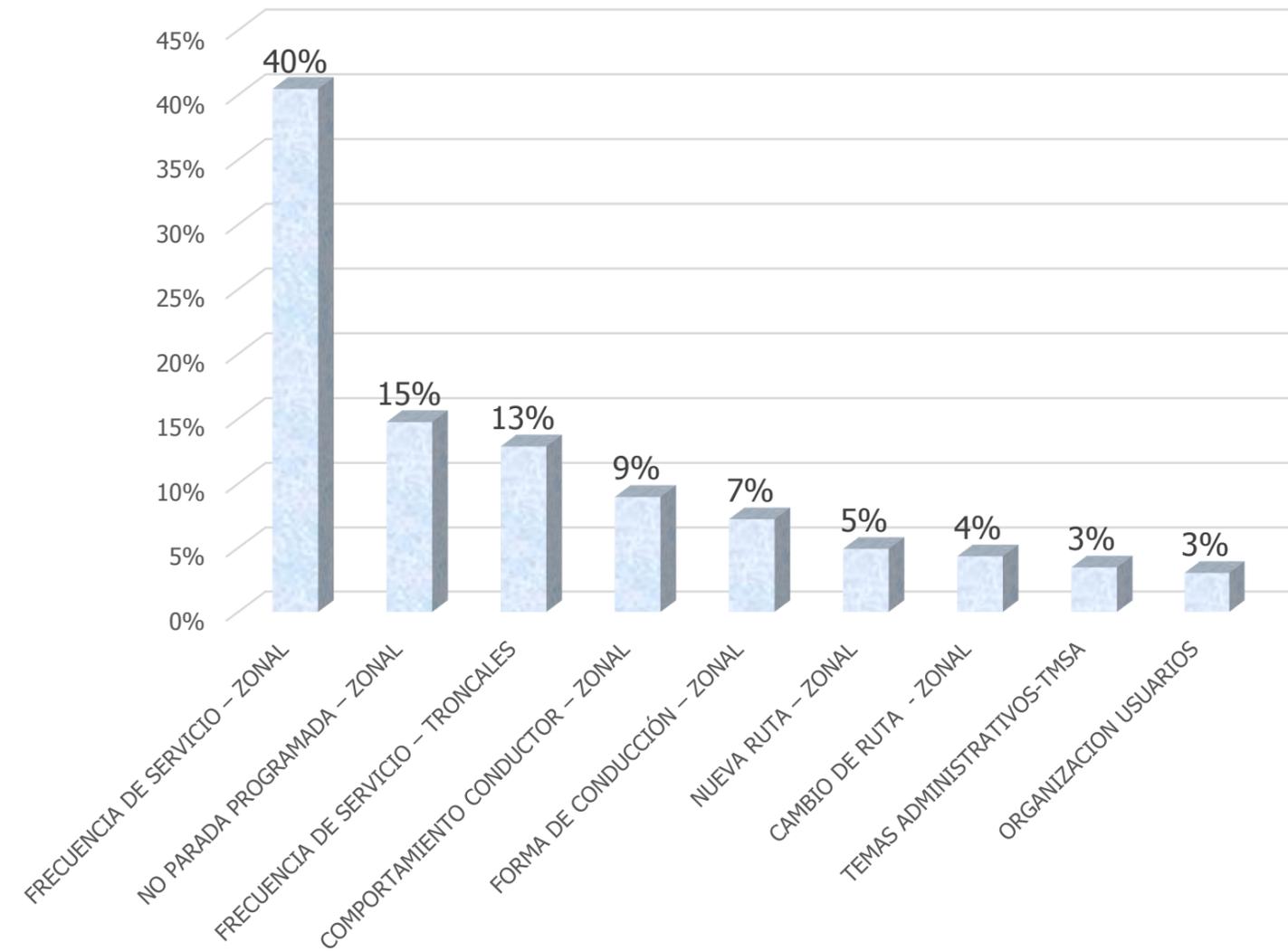
| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD |
|-------------|----------|
| SOLICITUDES | 20.057 |
| TRASLADOS | 17 |



- El tiempo de respuesta promedio a cada solicitud fue de 7 días
- Número de solicitudes en el que se negó el acceso a la información: CERO (0)

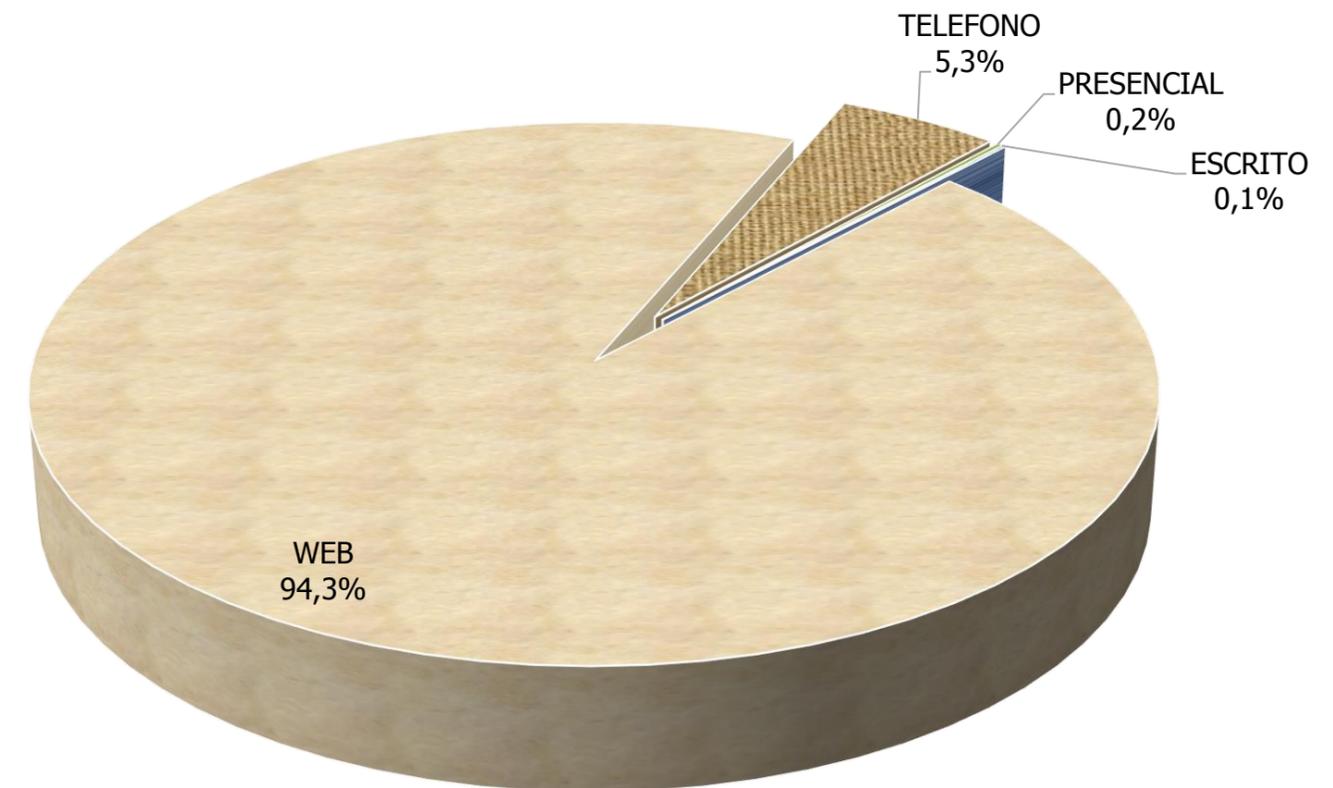
TEMAS CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS DURANTE EL MES DE ABRIL DE 2016

| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
|------------------------------------|----------|--------------------------|
| FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL | 280 | 40% |
| NO PARADA PROGRAMADA – ZONAL | 102 | 15% |
| FRECUENCIA DE SERVICIO – TRONCALES | 89 | 13% |
| COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – ZONAL | 62 | 9% |
| FORMA DE CONDUCCIÓN – ZONAL | 50 | 7% |
| NUEVA RUTA – ZONAL | 34 | 5% |
| CAMBIO DE RUTA - ZONAL | 30 | 4% |
| TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA | 24 | 3% |
| ORGANIZACION USUARIOS | 21 | 3% |



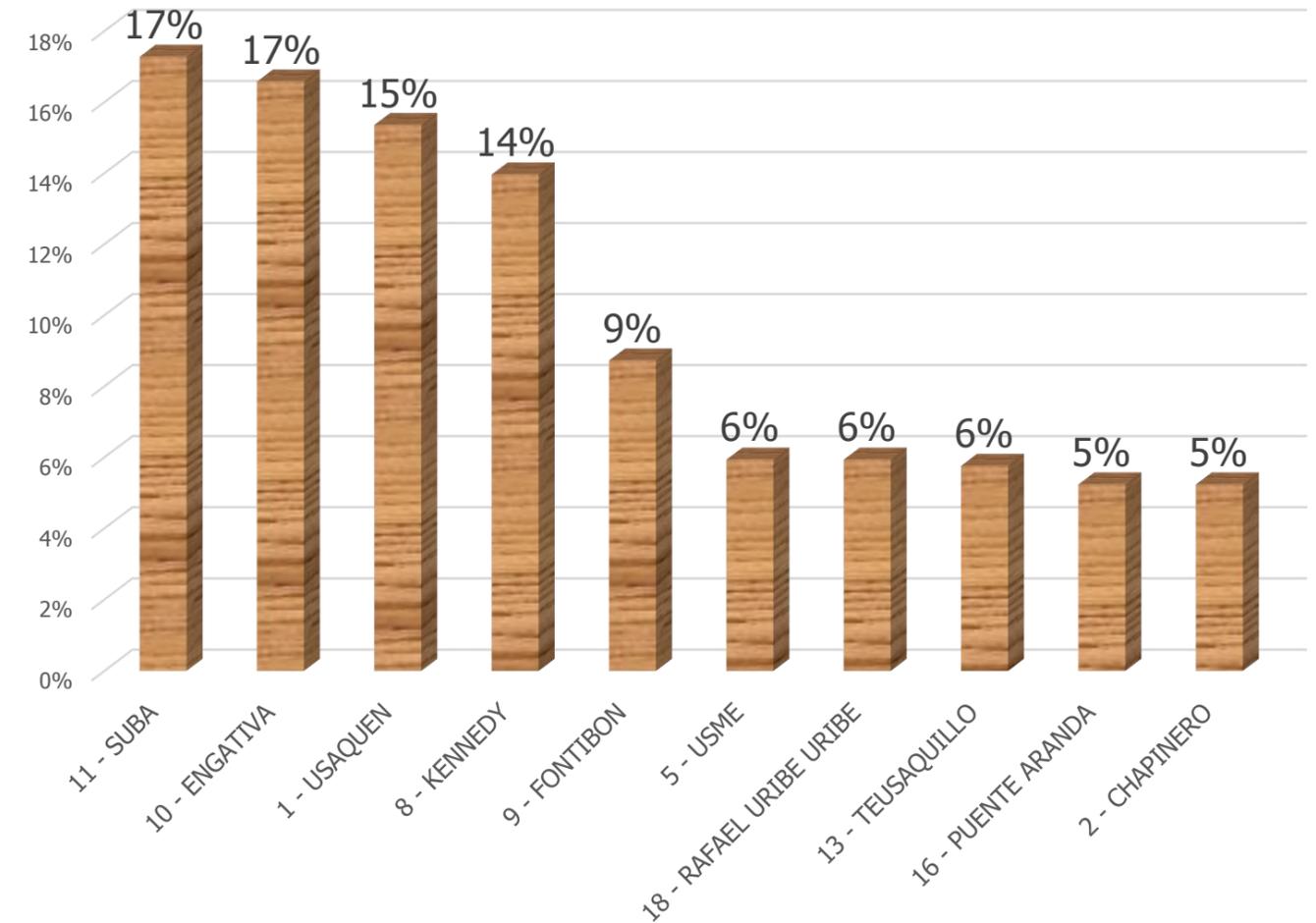
CANALES DE COMUNICACIÓN MAS UTILIZADOS DURANTE EL MES DE ABRIL DE 2016

| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
|--------------|--------------|--------------------------|
| WEB | 18.911 | 94,3% |
| TELEFONO | 1.072 | 5,3% |
| PRESENCIAL | 49 | 0,2% |
| ESCRITO | 25 | 0,1% |
| TOTAL | 20057 | 100% |



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

| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
|-------------------------|----------|--------------------------|
| 11 - SUBA | 99 | 17% |
| 10 - ENGATIVA | 95 | 17% |
| 1 - USAQUEN | 88 | 15% |
| 8 - KENNEDY | 80 | 14% |
| 9 - FONTIBON | 50 | 9% |
| 5 - USME | 34 | 6% |
| 18 - RAFAEL URIBE URIBE | 34 | 6% |
| 13 - TEUSAQUILLO | 33 | 6% |
| 16 - PUENTE ARANDA | 30 | 5% |
| 2 - CHAPINERO | 30 | 5% |



TRANSMILENIO S.A.
2016

