

# ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES

Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario

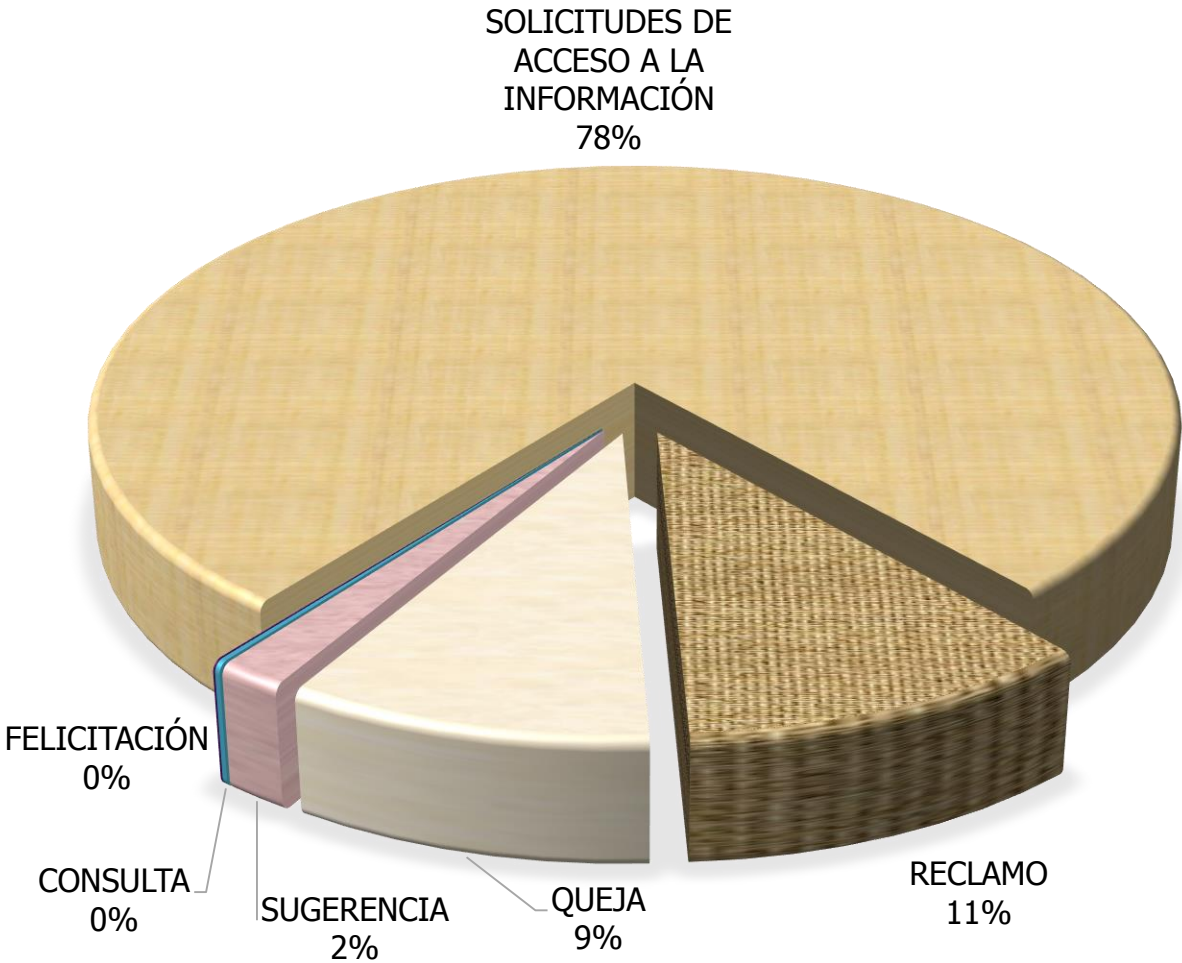
Abril 2016

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

CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS DURANTE EL MES DE ABRIL DE 2016

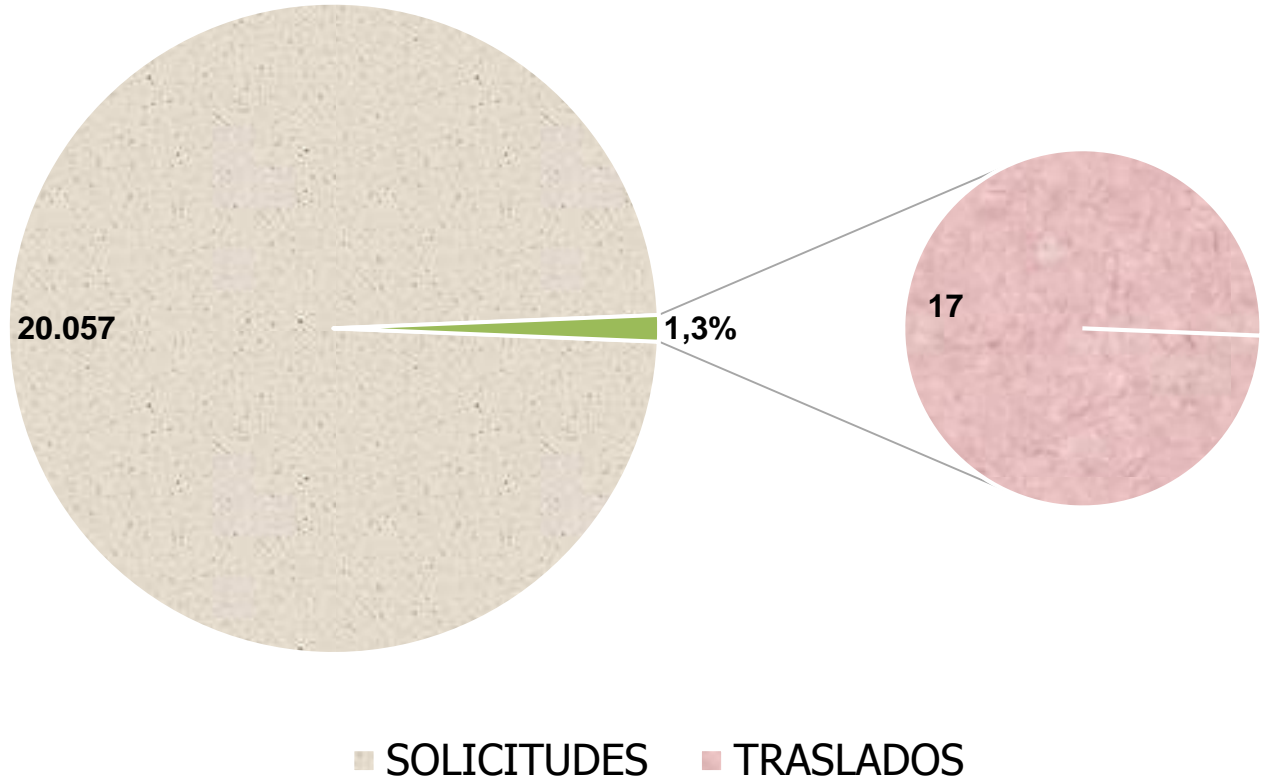
TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: **20.057**

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

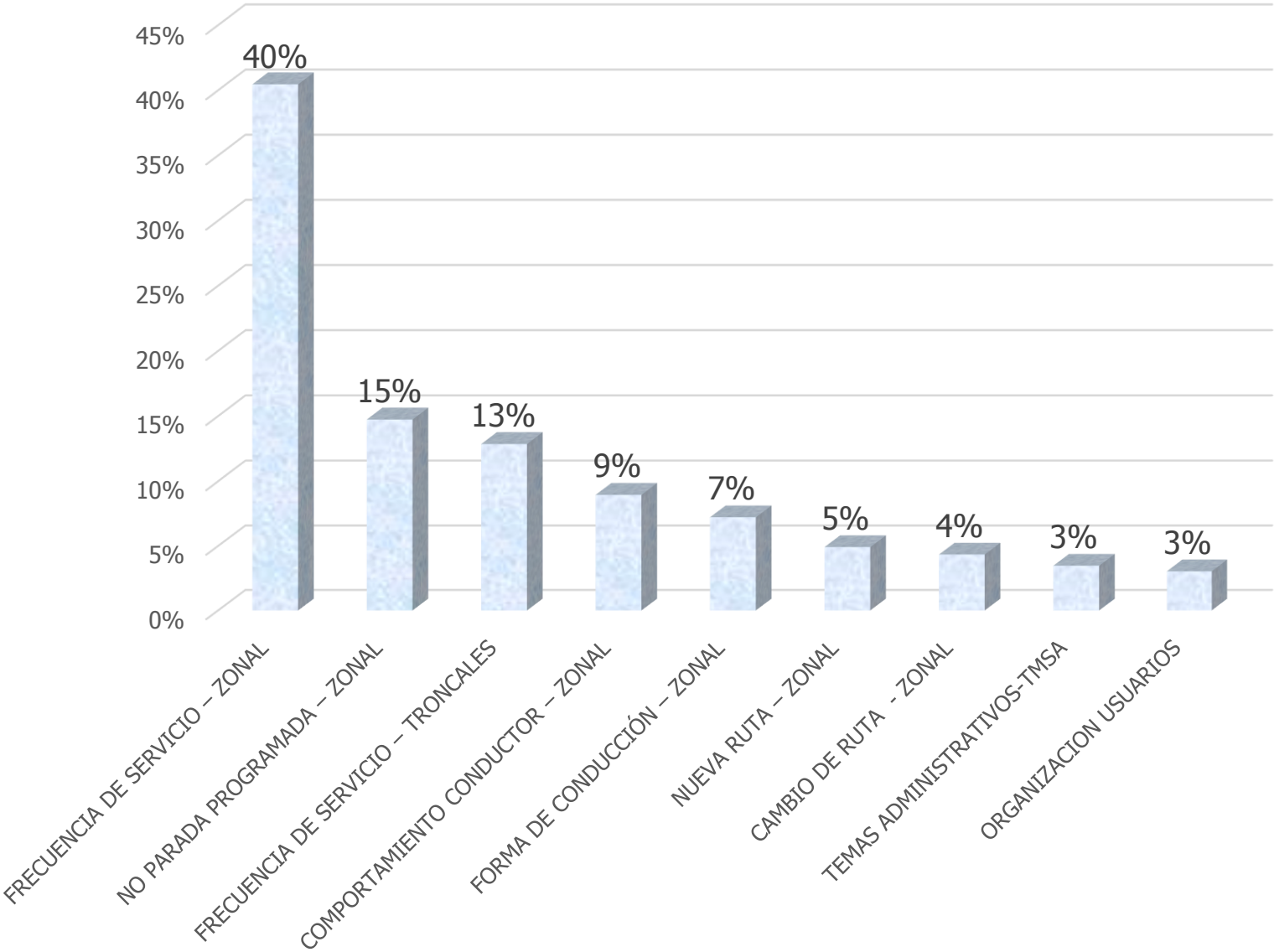
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
SOLICITUDES	20.057
TRASLADOS	17



- 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)

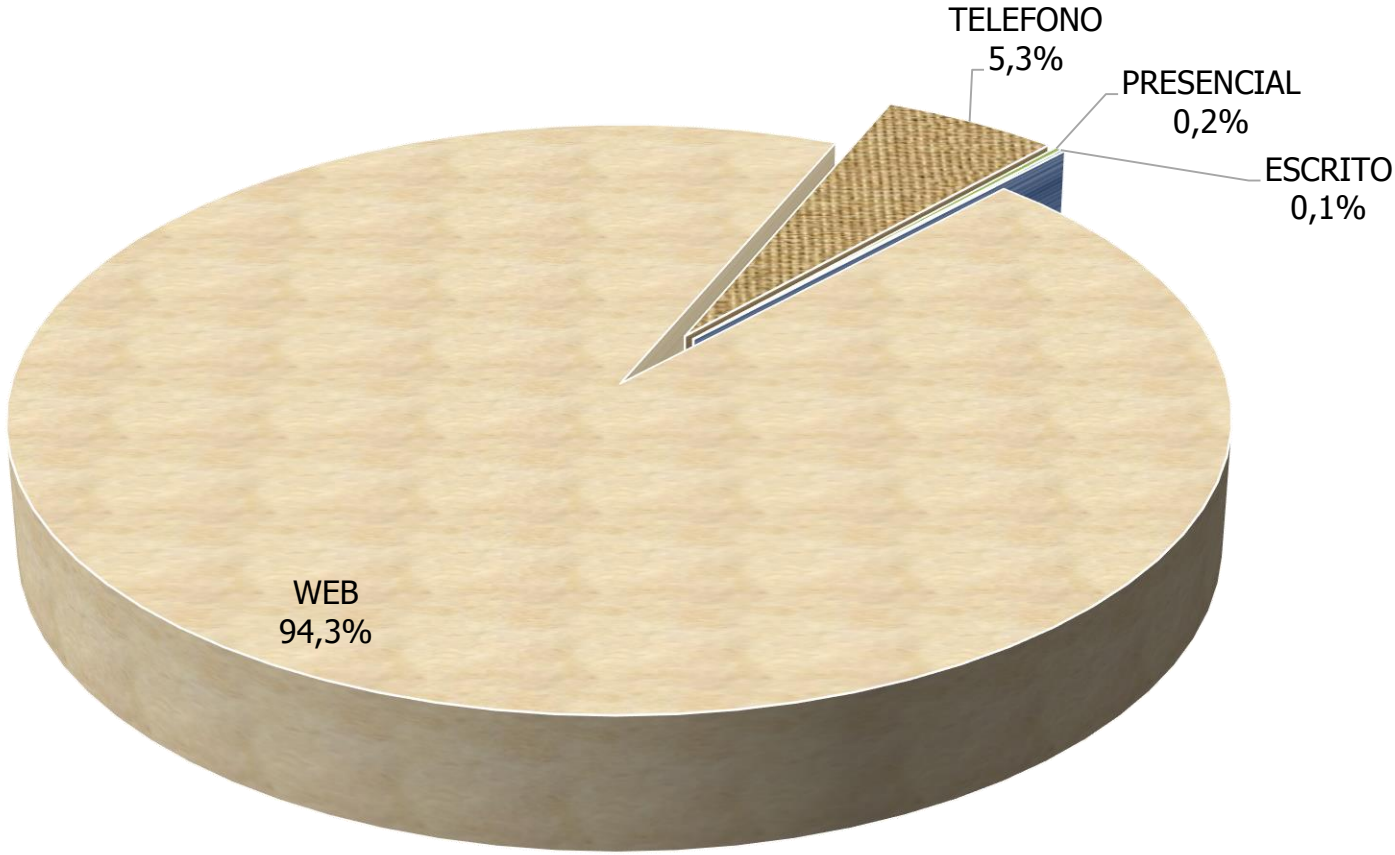
# TEMAS CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS DURANTE EL MES DE ABRIL DE 2016

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%



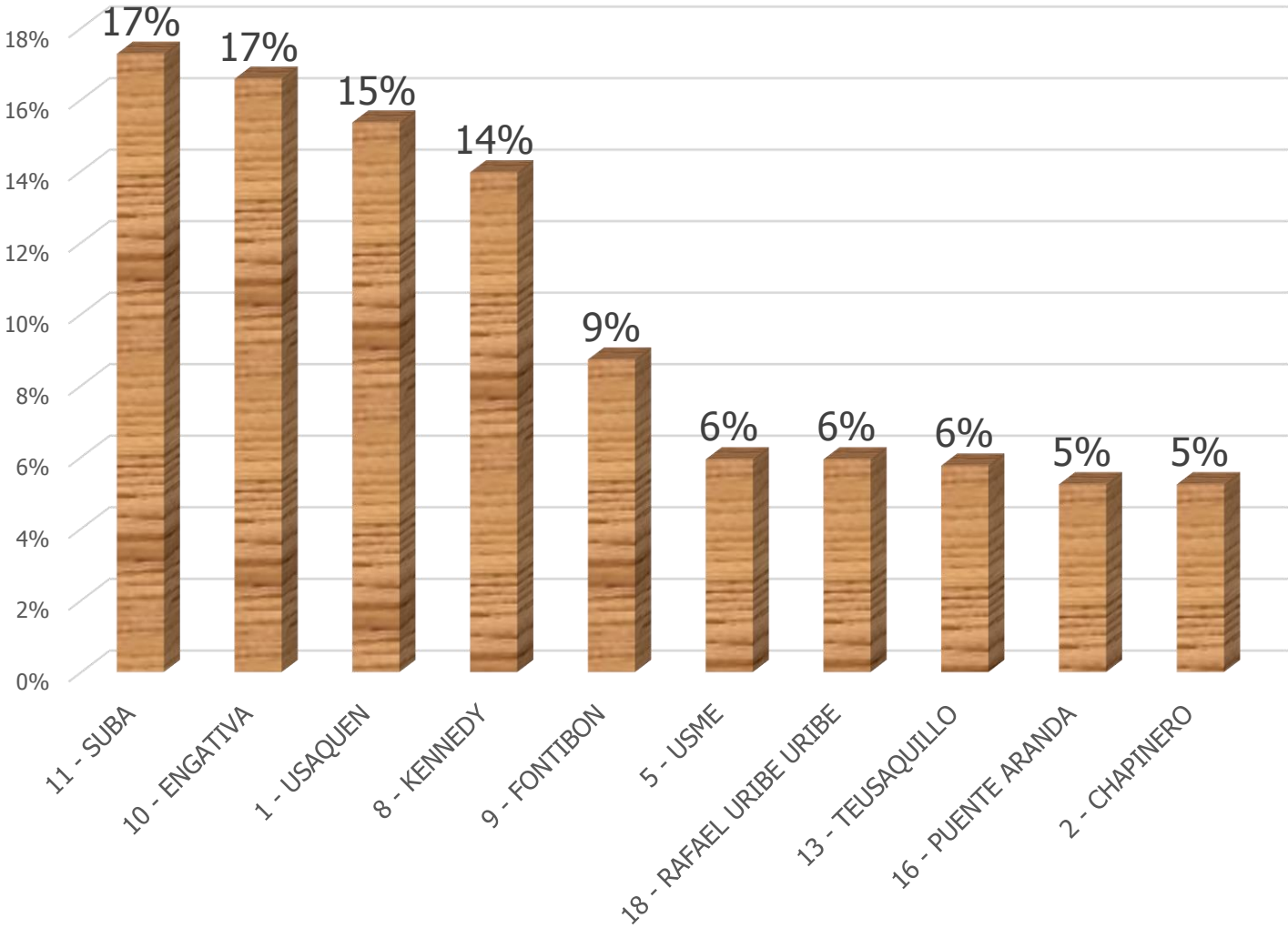
CANALES DE COMUNICACIÓN MAS UTILIZADOS DURANTE EL MES DE  
ABRIL DE 2016

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
WEB	18.911	94,3%
TELEFONO	1.072	5,3%
PRESENCIAL	49	0,2%
ESCRITO	25	0,1%
<b>TOTAL</b>	<b>20057</b>	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**